|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Source | Target |
| [Screen 1](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2) [1\_C\_2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2)  | In today’s business environment, where people are connected globally 24/7, communication is more important than ever.This course will explain some simple steps we can all take to communicate ethically, responsibly, and professionally. | En el entorno empresarial actual, en el que las personas están conectadas internacionalmente 24 horas al día, 7 días a la semana, la comunicación es más importante que nunca.Este curso explicará algunos sencillos pasos que podemos dar todos para comunicarnos de forma ética, responsable y profesional. |
| [Screen 2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3) [2\_C\_3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3)  | Upon completion of this course, you will be able to:* Use clear, precise, unambiguous language in business communications;
* Regulate your tone and emotions to avoid misunderstandings;
* Select the most appropriate channel for your message; and
* Know where to go for help and support.

This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Tras completar este curso, podrás:* utilizar un lenguaje claro, preciso y sin ambigüedades en las comunicaciones comerciales;
* modular tu tono y emociones para evitar malentendidos;
* seleccionar el canal más adecuado para tu mensaje; y
* saber dónde acudir para encontrar ayuda y asistencia.

Completar este curso te llevará, aproximadamente, de 35 a 40 minutos. |
| [Screen 3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4) [3\_C\_4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4)  | The icons at the top of the screen provide one-click access to key resources:* The Table of Contents,
* Important contact information, and
* Reference material.

In addition, you can use the Exit icon to close the course window. | Los iconos de la parte superior de la pantalla proporcionan acceso directo a recursos clave:* índice;
* información de contacto importante; y
* material de referencia.

Además, puedes utilizar el icono de Salida para cerrar la ventana del curso. |
| [Screen 4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5) [4\_C\_5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5)  | There are several features to help guide you through the course:* The Back and Forward arrows allow you to move from screen to screen.
* A horizontal slider bar at the bottom of the screen allows you to see where you are in the course.
* The Table of Contents lets you navigate from section to section.
 | Hay varias funciones que te ayudan a moverte por el curso:* Las flechas de avance y retroceso te permiten moverte de una pantalla a otra.
* En la parte inferior de la pantalla, una barra deslizante horizontal te permite ver la sección del curso donde te encuentras.
* El índice te permite navegar entre secciones.
 |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  | Knowledge CheckOnce you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | Prueba de conocimientosUna vez hayas revisado el contenido del curso, deberás completar una Prueba de conocimientos de 10 preguntas.Puedes acceder a la Prueba de conocimientos en cualquier momento si haces clic en el icono de Índice y seleccionas Prueba de conocimientos. |
| [Screen 6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7) [6\_C\_7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7)  | In this section, we will explain why it is essential to always consider your audience when communicating.We will demonstrate how language, tone, and emotions play a significant role in how your message is received and interpreted. | En esta sección explicaremos por qué resulta esencial tener en cuenta siempre al público cuando nos comunicamos.Demostraremos que el idioma, el tono y las emociones desempeñan un papel importante en cómo se recibe e interpreta tu mensaje. |
| [Screen 7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8) [7\_C\_8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.It requires us to recognize that others have different beliefs, experiences, backgrounds, and identities than our own. | Una comunicación cuidadosa en un entorno empresarial requiere que tengamos en cuenta cómo podrían interpretar los demás lo que estamos diciendo.Nos exige reconocer que los demás tienen diferentes creencias, experiencias, contextos e identidades que las nuestras. |
| [Screen 8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9) [8\_C\_9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9)  | Careful communication is more than simply avoiding offensive and discriminatory language or stopping yourself from making intolerant or threatening remarks.It is recognizing that, while what you are saying may be clear to you, it may not be clear to others. | Una comunicación cuidadosa es algo más que simplemente evitar un lenguaje ofensivo y discriminatorio o evitar hacer observaciones intolerantes o amenazantes.Es reconocer que, aunque lo que estás diciendo posiblemente esté claro para ti, puede que no esté claro para los demás. |
| [Screen 9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10) [9\_C\_10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10)  | A good way to think about communication is to imagine two people speaking to each other in person.At its basic level, communication consists of a sender, a message, and a receiver. | Una buena forma de pensar en la comunicación es imaginarse dos personas hablando entre sí cara a cara.En su nivel básico, la comunicación se compone de un emisor, de un mensaje y de un receptor. |
| [Screen 10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11) [10\_C\_11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11)  | When we communicate, we often assume that our message and its meaning are identical.Unfortunately, this may not always be the case, because the meaning of a message can be open to interpretation. | Cuando nos comunicamos, con frecuencia suponemos que nuestro mensaje y su significado son idénticos.Lamentablemente, no siempre es el caso, porque el significado de un mensaje puede estar abierto a la interpretación. |
| [Screen 11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12) [11\_C\_12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12)  | Always consider your audience before you communicate.Imagine how others might interpret what you are saying and adjust your choice of words, tone, and body language accordingly.CLICK EACH OF THE ICONS TO REVEAL QUESTIONS YOU SHOULD CONSIDER WHEN COMMUNICATING IN A BUSINESS ENVIRONMENT.Is this an internal or an external audience?Does the audience speak the same language?Is this going to an individual or a group of people?Is this going to a customer?Are you communicating with your manager or a peer? | Ten en cuenta siempre a tu público antes de comunicarte.Imagina cómo pueden interpretar los demás lo que estás diciendo y ajusta tu elección de palabras, el tono y tu lenguaje corporal en consecuencia.HAZ CLIC EN CADA UNO DE LOS ICONOS PARA VER PREGUNTAS QUE DEBES TENER EN CUENTA AL COMUNICARTE EN UN ENTORNO EMPRESARIAL.¿Se trata de personas de la empresa o de fuera de la empresa (público interno o externo)?¿Hablan el mismo idioma?¿El mensaje se dirige a una persona o a un grupo de personas?¿El mensaje se dirige a un cliente?¿Te estás comunicando con tu gerente o con un colega? |
| [Screen 12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13) [12\_C\_13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13)  | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. | La comunicación cuidadosa requiere el uso de un lenguaje claro, conciso y sin ambigüedades. |
| [Screen 13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14) [13\_C\_14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14)  | Your message may be clear to you, but it doesn't mean it’s going to be clear to your audience.This risk increases in written communications, where feedback isn’t always immediate, and it is difficult to gauge whether the intended message is being received. | Tu mensaje puede estar claro para ti, pero eso no significa que vaya a estar claro para tu público.Este riesgo aumenta en las comunicaciones escritas, donde la respuesta no siempre es inmediata, y resulta difícil evaluar si se recibe la intención del mensaje. |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15) Activity: Scenario[14\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15)  | Imagine . . .A country manager sends a group email to employees:We need to get this product moving. We are way behind where we are supposed to be. So, I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers this month.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Imagina que…Un gerente nacional envía un correo electrónico grupal a los empleados:Necesitamos mover este producto. Estamos muy por detrás de donde se supone que debiéramos estar. Así que necesito que hagáis lo que sea para que cumplamos las cifras este mes.¡No es correcto!¡Es correcto!¡Eso es parcialmente correcto! |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15) Activity: Questions[16\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15)  | Do you think this message could pose a risk to the company?[1] Yes[2] No.Submit | ¿Crees que este mensaje puede suponer un riesgo para la empresa?[1] Sí[2] No.Enviar |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15) Activity: Feedback[15\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15)  | While it is unlikely that the country manager’s intention is to encourage anything illegal, the fact is that the phrase, “I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers,” is vague and open to interpretation.If one of the employees, for instance, secured a contract while acting against company policy, they could point to the email and claim that the manager had given the green light to do whatever it takes to win the business. | Aunque es muy improbable que la intención del gerente nacional sea fomentar cualquier cosa ilegal, el hecho es que la frase, “Así que necesito que hagáis lo que sea para que cumplamos las cifras este mes.”, es vaga y abierta a interpretaciones.Si uno de los empleados, por ejemplo, asegura un contrato actuando en contra de la política de la empresa, podría remitirse al contenido del correo electrónico y decir que el gerente le había dado luz verde para hacer lo que sea para ganar el contrato. |
| [Screen 15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16) [17\_C\_16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16)  | Here is a simple technique to help ensure the meaning of your message is as clear as possible. | Aquí ofrecemos una técnica sencilla que te ayudará para que el significado de tu mensaje sea lo más claro posible. |
| [Screen 16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17) [18\_C\_17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17)  | First, consider your word choice.Make sure that the words you are using are clear, precise, and unambiguous. Simply put, choose words that are simple to understand. | En primer lugar, piensa en la elección de tus palabras.Asegúrate de que las palabras que estés utilizando sean claras, precisas y sin ambigüedades. En resumen, elige palabras que sean fáciles de entender. |
| [Screen 17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18) [19\_C\_18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18)  | Second, check to make sure you have provided sufficient context.By providing appropriate context, you can avoid confusion and ambiguity.For example, if you are referencing someone or something, make sure you have provided enough detailed information to ensure it is clear who or what you are talking about. | En segundo lugar, asegúrate de haber proporcionado suficiente contexto.Al proporcionar un contexto adecuado, puedes evitar confusiones y ambigüedades.Por ejemplo, si te refieres a alguien o a algo, asegúrate de haber proporcionado información suficientemente detallada para que quede claro de *quién* o de *qué* estás hablando. |
| [Screen 18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19) [20\_C\_19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19)  | Third, avoid using legal terms.Inadvertent use of legal language can have serious repercussions. Unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion, always avoid using legal terms, such as “negligent,” “illegal,” “reckless,” or “liable.” These terms can alter the meaning of your message. They can also be interpreted and/or used by third parties as admissions of liability in litigation. | En tercer lugar, evita utilizar términos jurídicos.El uso accidental de un lenguaje jurídico puede tener repercusiones graves. Salvo que seas abogado y te hayan autorizado para ofrecer una opinión jurídica, evita siempre utilizar términos jurídicos, como “negligente”, “ilegal”, “imprudente” o “responsable”. Estos términos pueden alterar el significado de tu mensaje. También pueden interpretarlos o utilizarlos otros como admisiones de responsabilidad en un litigio. |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20) Activity: Scenario[21\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20)  | Imagine . . .A training manager emails a colleague about a virtual workshop attended as part of new product training.The way they train on this product is unbelievable. Nobody learns anything. It is negligent!That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Imagina que…Un gerente de formación manda un correo electrónico a un compañero sobre un taller al que asistió como parte de la formación sobre un nuevo producto.La formación sobre este producto es desastrosa. Nadie aprende nada. ¡Es negligente!¡No es correcto!¡Es correcto!¡Eso es parcialmente correcto! |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20) Activity: Questions[23\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20)  | What do you think the training manager is trying to say?[1] They are trying to say that the training observed was not very good.[2] They are trying to say that training does not comply with the minimum standards required by law.Submit | ¿Qué crees que está tratando de decir el gerente de formación?[1] Trata de decir que la formación que observó no era muy buena.[2] Trata de decir que la formación no cumple con los estándares mínimos exigidos por la ley.Enviar |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20) Activity: Feedback[22\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20)  | What the training manager is trying to say is that, in their opinion, the training observed was not very good. Using the term “negligent” could be interpreted by others as a legal opinion that the training does not comply with the minimum standards required by law. This communication could be used by third parties to argue that Abbott’s training is insufficient, and the company is violating the law. | Lo que el gerente de formación trata de decir es que, en su opinión, la formación que observó no era muy buena. La utilización del término “negligente” podría ser interpretada por otros como una opinión jurídica de que la formación no cumple los estándares mínimos exigidos por la ley. Esta comunicación podría ser utilizada por terceros para argumentar que la formación de Abbott es insuficiente y que la empresa está infringiendo la ley. |
| [Screen 20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21) [24\_C\_21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21)  | Finally, avoid the use of emojis and emoticons.Even though emojis and emoticons are often considered harmless and playful, they can mean different things in different cultures and social settings. This can lead to serious misunderstandings in business communications. | Por último, evita el uso de emojis y emoticonos.Aunque los emojis y los emoticonos con frecuencia se consideran inofensivos y divertidos, pueden significar cosas diferentes en distintas culturas y contextos sociales. Esto puede generar malentendidos graves en las comunicaciones comerciales. |
| [Screen 21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22) [25\_C\_22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22)  | Careful communication also avoids assumptions and the presentation of opinions as facts.This doesn't mean that you can't speculate on something. It means that if you do, you should be clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For example, in a personal context there may be little harm in suggesting to a friend, ". . . that Company X will be out of business in a couple of years." But in a business context, this kind of speculation could be misinterpreted as a fact or a well-informed conclusion. It could then be used as the basis for a business decision – possibly with unfortunate consequences. | Una comunicación cuidadosa también evita suposiciones y la presentación de opiniones como hechos.Esto no significa que no puedas conjeturar sobre algo. Significa que, si lo haces, debes dejar claro que estás manifestando una opinión y no presentando un hecho.Por ejemplo, en un contexto personal puede haber algo de peligro en sugerirle a un amigo, “... la empresa X estará cerrada en un par de años”. Pero, en un contexto comercial, este tipo de conjetura podría malinterpretarse como un hecho o una conclusión bien informada. Podría utilizarse luego como base para una decisión comercial; posiblemente con consecuencias desafortunadas. |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23) Activity: Scenario[26\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23)  | Imagine . . .A regional sales manager hears a rumor that a new product in development has run into quality issues. The manager then attends a meeting where it is announced that the launch of the new product is going to be delayed. After the meeting, the manager sends a text message to a colleague:Just heard . . . They’ve canceled the launch for the second time. Major quality issues with the new product!That’s partially correct!That's correct!That's partially correct! | Imagina que…Un gerente de ventas regional oye el rumor de que un nuevo producto en desarrollo ha tenido problemas de calidad. El gerente asiste luego a una reunión donde se anuncia que el lanzamiento del nuevo producto se va a retrasar. Tras la reunión, el gerente envía un mensaje de texto a un compañero:Me acabo de enterar... Han cancelado el lanzamiento por segunda vez. ¡Hay problemas de calidad importantes con el nuevo producto!¡Eso es parcialmente correcto!¡Es correcto!¡Eso es parcialmente correcto! |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23) Activity: Questions[28\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23)  | Based on this text message, which of the following statements would you assume to be true?[1] The launch has been canceled.[2] There are quality issues with the new product.[3] Both 1 and 2.Submit | En función de este mensaje de texto, ¿cuál de las siguientes afirmaciones darías como ciertas?[1] El lanzamiento se ha cancelado.[2] Hay problemas de calidad con el nuevo producto.[3] Ambas opciones, 1 y 2.Enviar |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23) Activity: Feedback[27\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23)  | Most people would assume both statements were true – that the launch has been canceled and that the cancellation has been caused by “quality issues” with the new product.The truth, however, is that the sales manager has no idea what has caused the delay. The manager has assumed the cancellation of the launch has been caused by (the rumor of) quality issues, consequently presenting that assumption as a fact. | La mayoría de las personas supondrían que ambas declaraciones son ciertas: que el lanzamiento se ha cancelado y que la cancelación tiene su origen en “problemas de calidad” con el nuevo producto.La verdad, sin embargo, es que el gerente de ventas no tiene ni idea de cuál es la causa del retraso. El gerente ha supuesto que la cancelación del lanzamiento está causada por (el rumor de) problemas de calidad, presentando en consecuencia esa suposición como un hecho. |
| [Screen 23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24) [29\_C\_24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24)  | How we say something is just as important as what we say.Using the wrong tone when communicating may result in misunderstandings about the meaning of your message, affect perceptions, and suggest something we do not intend. | El modo en que decimos algo es tan importante como lo que decimos.Usar el tono erróneo a la hora de comunicarse puede dar como resultado malentendidos sobre el significado de tu mensaje, puede afectar a las impresiones y sugerir algo que no es lo que pretendemos comunicar. |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25) Activity: Scenario[30\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25)  | Imagine . . .A sales representative who has just completed a contract negotiation with a customer at their office posts a sarcastic comment on social media:OMG! Customer X has just remodeled their office. It is certainly different. LOL! They must think orange is the new black!😊That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Imagina que…Un representante de ventas, que acaba de completar la negociación de un contrato con un cliente en su oficina, publica un comentario sarcástico en las redes sociales:¡Dios mío! El cliente X acaba de remodelar su oficina. Es totalmente diferente. ¡LOL! ¡Deben de pensar que el naranja es el nuevo negro! 😊¡No es correcto!¡Es correcto!¡Eso es parcialmente correcto! |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25) Activity: Questions[32\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25)  | Now imagine that the post goes viral. How do you think Abbott’s customers and the public would react?[1] They would wait for an official Abbott response before jumping to any conclusions.[2] They would give the sales representative the benefit of the doubt and understand it is a joke.[3] They would be shocked to see an Abbott employee display such an unprofessional attitude.Submit | Ahora imagina que la publicación se hace viral. ¿Cómo piensas que los clientes de Abbott y el público reaccionarían?[1] Esperarían una respuesta oficial de Abbott antes de llegar a ninguna conclusión.[2] Concederían al representante de ventas el beneficio de la duda y comprenderían que se trata de una broma.[3] Se mostrarían sorprendidos de que un empleado de Abbott se comporte con una actitud tan poco profesional.Enviar |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25) Activity: Feedback[31\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25)  | Even though the sales representative was only joking, people who do not know this person or the situation are likely to think the customer’s taste in decor was being mocked. | Aunque el representante de ventas solo estaba bromeando, las personas que no conocen a la persona ni la situación probablemente piensen que se estaba burlando del gusto en decoración del cliente. |
| [Screen 25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26) [33\_C\_26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26)  | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. | Los tonos sarcásticos, irónicos y humorísticos a menudo se malinterpretan en las comunicaciones comerciales.Esto es especialmente cierto en las comunicaciones escritas, en las que las pistas visuales (tales como el lenguaje corporal) y las pistas auditivas (tales como las inflexiones de la voz) no existen. |
| [Screen 26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27) [34\_C\_27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27)  | Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For example, phrases such as “Keep this between us,” “You won’t believe this, but,” or “For your eyes only” can make a completely appropriate activity appear inappropriate or unlawful. | Las malas interpretaciones también pueden estar provocadas por el uso de un tono y lenguaje reservados y conspiratorios.Por ejemplo, frases como “Que esto quede entre nosotros”, “No te lo creerás, pero” o “Te voy a contar algo en confidencia” pueden conseguir que una actividad completamente adecuada parezca inadecuada o ilegal. |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28) Activity: Scenario[35\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28)  | Imagine . . .A government official is investigating a fraud allegation against a health care company accused of concealing negative information about one of its products.During the investigation, the official comes across an email from one of the company’s researchers to a colleague:Regarding what I told you earlier, let’s just keep that to ourselves. It would be a nightmare if this got out.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Imagina que…Un funcionario estatal está investigando una alegación de fraude contra una compañía de productos sanitarios acusada de ocultar información negativa sobre uno de sus productos.Durante la investigación, el funcionario encuentra un correo electrónico de una de las investigadoras de la compañía a un compañero:En cuanto a lo que te dije antes, mantengámoslo entre tú y yo. Sería una pesadilla si se supiera.¡No es correcto!¡Es correcto!¡Eso es parcialmente correcto! |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28) Activity: Questions[37\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28)  | Given the fraud allegations, do you think it’s likely that this individual’s activities would be investigated further?[1] Yes.[2] No.Submit | Dadas las alegaciones de fraude, ¿crees que es probable que las actividades de esta persona se investiguen en mayor profundidad?[1] Sí.[2] No.Enviar |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28) Activity: Feedback[36\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28)  | Even though the researcher may not be involved in any fraudulent activity or cover-up, the secretive and conspiratorial tone of the email makes it appear so.As it turns out, the email is about a personal matter; because of the tone and choice of words, the researcher could possibly be implicated in the allegations. | Aunque la investigadora posiblemente no esté implicada en ninguna actividad fraudulenta ni en ningún encubrimiento, el tono reservado y conspiratorio del correo electrónico hace que lo parezca.Como se descubre más tarde, el correo electrónico se refería a un asunto personal, pero por el tono y la elección de palabras, la investigadora podría haberse visto implicada en las alegaciones. |
| [Screen 28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29) [38\_C\_29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29)  | Our ability to control our emotions when we communicate has the potential to greatly affect others’ perceptions of what we are saying, and, ultimately, how they view us. | Nuestra capacidad para controlar nuestras emociones cuando nos comunicamos tiene el potencial de afectar en gran medida a las impresiones de los demás sobre lo que estamos diciendo y, en última instancia, sobre cómo nos ven. |
| [Screen 29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30) [39\_C\_30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30)  | While at times we may feel justified in venting our frustration or disappointment with a work colleague or business partner, it is important to maintain a healthy work environment.Even if the outburst is brief, your colleagues may remember it long after your emotions have subsided. | Aunque a veces podamos sentirnos justificados al liberar nuestra frustración o descontento con un compañero de trabajo o un socio comercial, es importante mantener un entorno de trabajo saludable.Aunque el arrebato sea breve, tus colegas posiblemente lo recuerden mucho después de que hayan desaparecido tus emociones. |
| [Screen 30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31) [40\_C\_31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31)  | Always take the time to calm down before you respond to someone.Never send a message when you are upset. Instead, save a draft of the message for a period of time, re-read and adjust it, or consider not sending it at all. | Tómate siempre tiempo para tranquilizarte antes de responder a alguien.No envíes nunca un mensaje en el que parezcas molesto/a. En su lugar, guarda un borrador del mensaje un rato, vuelve a leerlo y ajústalo, o plantéate no enviarlo. |
| [Screen 31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32) [41\_C\_32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32)  | Here are some other ways to regulate your emotions when communicating.Use neutral language. For example, using "issue" instead of "problem" or "challenge" rather than "disaster" keeps things more objective and less emotional.Avoid emotionally loaded terms, for example, “stupid,” “lazy,” or “dangerous.” Such words can be easily taken out of context.Finally, if you ever have any doubt about something you are about to communicate, consult a colleague or your manager. | Estas son otras formas de modular tus emociones a la hora de comunicarte.Usa un lenguaje neutral. Por ejemplo, utilizar “asunto” en lugar de “problema” o “reto” en lugar de “desastre” mantiene las cosas en un registro más objetivo y menos emocional.Evita términos con gran carga emocional, por ejemplo, “estúpido”, “perezoso” o “peligroso”. Esas palabras se pueden sacar fácilmente de contexto.Por último, si alguna vez tienes alguna duda sobre algo que estás a punto de comunicar, consulta a un colega o a tu gerente. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.Use clear, precise, unambiguous language* Choose words that are simple to understand.
* Check to make sure you have provided sufficient context.
* Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.
* Avoid the use of emojis and emoticons.
* Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.

Regulate your toneHow we say something is just as important as what we say:* Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.
* Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.

Control your emotions* Always take the time to calm down before you respond to someone.
* Use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
 | Una comunicación cuidadosa en un entorno empresarial requiere que tengamos en cuenta cómo podrían interpretar los demás lo que estamos diciendo.Utiliza un lenguaje claro, preciso y poco ambiguo.* Elige palabras que sean fáciles de entender.
* Asegúrate de haber proporcionado suficiente contexto.
* Evita utilizar términos jurídicos, salvo que seas un abogado y hayas recibido autorización para ofrecer una opinión jurídica.
* Evita el uso de emojis y emoticonos.
* Evita suposiciones y la presentación de opiniones como hechos.

Regula tu tonoEl modo en que decimos algo es tan importante como lo que decimos:* Los tonos sarcásticos, irónicos y humorísticos a menudo se malinterpretan en las comunicaciones comerciales.
* Las malas interpretaciones también pueden estar provocadas por el uso de un tono y lenguaje reservados y conspiratorios.

Controla tus emociones* Tómate siempre tiempo para tranquilizarte antes de responder a alguien.
* Usa un lenguaje neutral.
* Evita términos con gran carga emocional
 |
| [Screen 33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34) [43\_C\_34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34)  | In this section, you will learn how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. | En este apartado aprenderás a seleccionar el canal y las herramientas más adecuadas para comunicar tu mensaje. |
| [Screen 34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35) [44\_C\_35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35)  | The channel we use to communicate can have a significant impact on how we construct and convey our messages.This also determines how much control we have over messages once they have been created. | El canal que usamos para comunicarnos puede repercutir mucho en cómo elaboramos y transmitimos nuestros mensajes.Esto también determina cuánto control tenemos sobre los mensajes una vez que se han escrito o dicho. |
| [Screen 35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36) [45\_C\_36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information. | Ciertos medios son más efectivos y apropiados que otros para comunicar ciertos tipos de información. |
| [Screen 36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37) [46\_C\_37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37)  | Email, for example, is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information.Its speed and convenience make it a great tool for answering customer queries, updating colleagues on projects, forwarding proposals and reports, etc.Email, however, is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature. | El correo electrónico, por ejemplo, es un gran canal para dar y transmitir información comercial del día a día.Su velocidad y conveniencia lo convierten en una gran herramienta para responder a las consultas de nuestros clientes, comunicar información nueva sobre proyectos a compañeros, remitir propuestas e informes, etc.El correo electrónico, sin embargo, no es apropiado para compartir información altamente confidencial de naturaleza privada. |
| [Screen 37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38) [47\_C\_38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38)  | Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Always think about the type of information you are sharing, the audience receiving this information, and the best channel to use to communicate. | Los mensajes que son de naturaleza altamente confidencial o aquellos que requieran mucha explicación y contexto, se comunican mejor en directo, ya sea en persona o por teléfono.Piensa siempre en el tipo de información que estás compartiendo, en el público que recibe dicha información y en el mejor canal para comunicarla. |
| [Screen 38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39) [48\_C\_39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39)  | Instant messaging (IM) and text messaging (TM) are popular forms of communication increasingly used for business-related activities.IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not, however, appropriate channels for creating or transmitting substantive business information such as sales information or performance reviews. | La mensajería instantánea y la mensajería de texto son formas populares de comunicación que cada vez se utilizan más para actividades relacionadas con el trabajo.La mensajería instantánea y la mensajería de texto son excelentes herramientas para proporcionar a los compañeros información actualizada sobre las actividades, formular una pregunta rápida, avisar a socios de problemas de calendario, así como para organizar y programar reuniones. Sin embargo, la mensajería instantánea y la mensajería de texto no constituyen un canal apropiado para dar o transmitir información comercial importante como, por ejemplo, información de ventas o revisiones del desempeño. |
| [Screen 39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40) [49\_C\_40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40)  | Virtual meetings such as conference calls and video conferences are being used more frequently.They provide us with an ideal way to manage remote teams, conduct interactive demonstrations, etc. While virtual meetings offer multiple benefits, they also present challenges and risks. For example, virtual meetings are not as secure as face-to-face communications, which are often conducted behind closed doors. Thus, they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information. | Las reuniones virtuales, como las conferencias telefónicas y las videoconferencias, se utilizan cada vez con más frecuencia.Son una forma ideal de gestionar a equipos en remoto, llevar a cabo demostraciones interactivas, etc. Aunque las reuniones virtuales ofrecen múltiples beneficios, también presentan complicaciones y riesgos. Por ejemplo, las reuniones virtuales no son tan seguras como las comunicaciones cara a cara, que se llevan a cabo habitualmente a puerta cerrada. Por tanto, no son adecuadas para comentar o compartir información sensible o confidencial. |
| [Screen 40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41) [50\_C\_41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41)  | Social media, is perhaps, the most dynamic of all communication channels.It offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing with customers, consumers, patients, other Abbott employees, and the public. This opportunity also presents a major challenge. Since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued. As a result, improper use of social media can represent a significant risk to Abbott’s reputation. | Las redes sociales son, tal vez, los canales de comunicación más dinámicos de todos.Son una oportunidad única para interactuar en línea de forma directa, colaborar y compartir información con clientes, consumidores, pacientes, otros empleados de Abbott y el público. Esta oportunidad también supone un reto importante. Dado que las interacciones en las redes sociales son rápidas y dinámicas y tienen el potencial de volverse virales, la información, los puntos de vista y las opiniones se pueden magnificar, divulgar o malinterpretar. Como resultado, un uso indebido de las redes sociales puede plantear un riesgo importante para la reputación de Abbott. |
| [Screen 41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42) [51\_C\_42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42)  | It is important to recognize that the channel we use to communicate can have an impact on how we construct and convey our messages.This is particularly true in the case of electronic communications, where we tend to:* Respond to messages very quickly,
* Use a less formal tone, and
* Take less care in our word choice.
 | Es importante reconocer que el canal que usamos para comunicarnos puede repercutir en cómo elaboramos y transmitimos nuestros mensajes.Esto es especialmente cierto en el caso de las comunicaciones electrónicas, en las que tendemos a:* responder a los mensajes muy rápidamente;
* usar un tono menos formal; y
* tener menos cuidado al elegir nuestras palabras.
 |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43) [52\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43)  | Using electronic media can sometimes result in us saying things we don’t intend, sharing information with people we shouldn’t, or expressing views that might offend others.This doesn’t mean that we shouldn’t use email, instant messaging, virtual meetings, or social media if they are the most appropriate or effective channels, but rather that we need to exercise care when using these media.CLICK THE CAREFUL COMMUNICATION BUTTON TO LEARN MORE. | A veces, los medios electrónicos pueden dar como resultado que digamos cosas que no pretendemos, que compartamos información con gente con la que no debemos o que expresemos puntos de vista que puedan ofender a otros.Esto no significa que no debamos usar el correo electrónico, la mensajería instantánea, las reuniones virtuales o las redes sociales si son los canales más adecuados o efectivos, sino que debemos tener cuidado cuando empleemos dichos medios.HAGA CLIC EN EL BOTÓN DE COMUNICACIÓN CUIDADOSA PARA APRENDER MÁS. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  | CAREFUL COMMUNICATIONBefore sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:* Am I using an appropriate choice of words?
* Am I maintaining a professional tone?
* Is everything clear and unambiguous?
* Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with?
 | COMUNICACIÓN CUIDADOSAAntes de mandar un correo electrónico siempre debes volver a leer lo que has escrito y pregúntate a ti mismo:* ¿Estoy empleando las palabras adecuadas?
* ¿Estoy manteniendo un tono profesional?
* ¿Está todo claro y sin ambigüedades?
* ¿La información que estoy planeando compartir es relevante para todas las personas con las que pretendo compartirla?
 |
| [Screen 43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44) [54\_C\_44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44)  | Before selecting a channel, we also need to think about how much control we are likely to have over our message once it is created. | Antes de seleccionar un canal, también necesitamos pensar qué grado de control es posible que tengamos sobre nuestro mensaje una vez que se haya elaborado. |
| [Screen 44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45) [55\_C\_45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45)  | Many of us underestimate the potential scope of public disclosure when it comes to communicating electronically.Emails can be mistakenly sent or copied to the wrong recipient.Messages can be forwarded to others.Online posts can easily go viral. | Muchos de nosotros subestimamos el alcance potencial de la divulgación pública en lo que respecta a la comunicación electrónica.Los correos electrónicos pueden enviarse por error o poner en copia al destinatario equivocado.Los mensajes pueden reenviarse a otros.Las publicaciones en línea se pueden hacer virales fácilmente. |
| [Screen 45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46) [56\_C\_46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46)  | We forget that there are essentially no boundaries online, and that, once we press the send button, what happens to our message is largely out of our control.This can result in information, views and opinions quickly becoming elevated, co-opted, or misconstrued. | Olvidamos que, en esencia, no hay barreras en Internet y que, una vez que pulsamos el botón Enviar, lo que le sucede a nuestro mensaje está bastante fuera de nuestro control.Esto puede dar como resultado que la información, los puntos de vista y las opiniones lleguen a tener un alcance muy superior, se mencionen parcialmente o se malinterpreten. |
| [Screen 46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47) [57\_C\_47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47)  | We also forget that electronic communications can last a lifetime.While Abbott has very strict rules regarding document retention and destruction, others may not. That means that the comments you once posted on an obscure website while still in college could still be with you today. | También olvidamos que las comunicaciones electrónicas pueden durar toda una vida.Aunque Abbott tiene unas normas muy estrictas en lo que respecta a la conservación y destrucción de documentos, otros puede que no las tengan. Esto significa que los comentarios que hayas publicado en una página web desconocida mientras todavía estabas en la universidad, pueden perseguirte hasta hoy. |
| [Screen 47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48) [58\_C\_48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48)  | Finally, we need to remember that personal views and information shared, especially on social media, may have a negative effect on our professional lives, our company, our customers, our stakeholders, and our patients.For example, we need to be aware that when using social media, our personal and business identities are likely to overlap. Content and related comments we originally intended only for family and friends may be viewed by others, even if privacy settings are enabled. | Por último, tenemos que recordar que las opiniones personales y la información que compartimos, especialmente en las redes sociales, pueden tener un efecto negativo en nuestras vidas profesionales, en nuestra compañía, en nuestros clientes, en nuestros grupos de interés (stakeholders) y en los pacientes.Por ejemplo, necesitamos ser conscientes de que cuando empleamos las redes sociales, es muy probable que se superpongan nuestras identidades personal y profesional. El contenido y los comentarios relacionados que pensamos destinar en un principio solo a nuestra familia y amigos, pueden leerlos otros, incluso si los ajustes de privacidad están activados. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49) [59\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49)  | Because of the heightened risk that social media poses to Abbott and its stakeholders, there are Social Media Guidelines that apply to all users of social media both inside and outside the Company.CLICK THE PANELS TO LEARN MORE. | Debido al mayor riesgo que las redes sociales plantean para Abbott y sus partes interesadas, existen Directrices sobre las redes sociales que son de aplicación para todos los usuarios de redes sociales, tanto dentro como fuera de la empresa.HAZ CLIC EN LOS PANELES PARA SABER MÁS. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  | [1] Understand the MediumUnderstand the MediumFollow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] Entender el medioEntiende el medioSigue las condiciones de uso de cada plataforma y asegúrate de que estás al día con los cambios que puedan producirse cada cierto tiempo. Además, comprende la cultura de las comunidades en línea con las que interactúas y cómo se comunica tu público objetivo. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  | [2] Be TransparentBe TransparentWhen talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.To disclose your Abbott connection, use statements such as:“Check out my company’s new …!”“ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”“Love my company’s new ....”You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott | [2] Ser transparenteSé transparenteAl hablar sobre Abbott, sus marcas o sus productos, asegúrate de dejas clara tu relación con Abbott en tus publicaciones. Esto sirve para que todo el mundo en la red social entienda que tienes un interés personal en Abbott.Para dejar clara tu relación con Abbott utiliza frases como:“¡Mi empresa ha lanzado este nuevo…!”“Trabajo para Abbott y me encanta nuestra nueva campaña”.“Me encanta el nuevo... de mi empresa”.También puedes utilizar un hashtag al final de tu publicación para dejar clara tu relación con Abbott, por ejemplo:#TrabajoEnAbbott#OrgullosoDeSerDeAbbott |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  | [3] Respect Others and Use Sound JudgmentRespect Others and Use Sound JudgmentBe respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] Respetar a los demás y utilizar el buen juicioRespeta a los demás y utiliza el buen juicioMuestra respeto por el público al que va dirigido tu mensaje (y también al que no va dirigido) y por sus perspectivas. Recuerda que no existen las fronteras en Internet. Las publicaciones y comentarios locales pueden tener una relevancia internacional y viceversa.Evita utilizar comentarios étnicos ofensivos, obscenidades o cualquier lenguaje o actividad que infringiría las políticas de Abbott. Evita también decir frases denigrantes o falsas sobre cualquier persona o cualquier cosa, incluidos nuestros competidores o sus productos.Consulta a Relaciones institucionales si piensas responder a un comentario negativo publicado en un canal de red social externo a Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  | [4] Pause Before You PostPause Before You PostSpeak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] Pensar antes de publicarPiensa antes de publicarHabla con sinceridad y sigue todas las leyes y normativas locales sobre lo que podemos decir sobre nuestro negocio y nuestros productos. No digas frases falsas o engañosas ni afirmaciones no recogidas en la ficha técnica sobre nuestros productos, y no comentes ni compartas contenido de productos que no estén disponibles para la venta en tu país. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  | [5] Let the Experts RespondLet the Experts RespondIf you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] Dejar que los expertos respondanDeja que los expertos respondanSi no eres un portavoz oficial de Abbott, no respondas a los comentarios o consultas de los medios relacionados con la postura oficial de Abbott. Abbott responde a los comentarios o las consultas de los medios exclusivamente a través de portavoces designados. Cuando tengas dudas, obtén orientación adicional y deriva los comentarios a Relaciones institucionales.No olvides que, incluso cuando estás utilizando las redes sociales personales, la gente puede pensar que estás hablando en nombre de Abbott. Así que aclara siempre qué comentarios son tuyos personales. Evita dar la impresión de que eres un portavoz oficial de Abbott al compartir contenido oficial de Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  | [6] Protect Privacy and Confidential InformationProtect Privacy and Confidential InformationNever share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] Proteger la privacidad y la información confidencialProtege la privacidad y la información confidencialNo compartas nunca información personal sin permiso como, por ejemplo, el nombre, dirección, número de teléfono, DNI, dirección de correo electrónico o información de la tarjeta de crédito de otra persona.No compartas nunca información sensible y confidencial, como secretos comerciales, información de identificación personal y propiedad intelectual.No uses ni publiques nunca sin permiso información protegida por derechos de autor, marcas comerciales, derechos de publicidad y cualquier otra información que pertenezca a Abbott u otras partes.Recuerda que, aunque un sitio tenga ajustes de privacidad, la información a menudo la pueden ver y compartir otras personas.Si creas o controlas un foro de red social patrocinado por Abbott, consulta al departamento Jurídico para asegurarte de que se sigue la legislación sobre las cookies y el seguimiento en línea. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  | [7] Use Care with What You ShareUse Care with What You ShareGuard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.Only befriend people whom you personally know. | [7] Tener cuidado con lo que compartesTen cuidado con lo que compartesProtege tus contraseñas, no publiques información de identificación personal y aprende a utilizar los ajustes de privacidad.No utilices tu dirección de correo electrónico y contraseña de Abbott en sitios de redes sociales. Podrían robar tu información de inicio de sesión y utilizarla para acceder a los sistemas de Abbott.No publiques nunca tu información de identificación personal (lo que incluye la fecha de nacimiento, la dirección postal o el número de teléfono), dado que puede utilizarse para robar tu identidad o atacarte con ingeniería social a ti o a tus contactos.Aprende a configurar los ajustes de privacidad de las plataformas de redes sociales y lee su declaración de privacidad para entender cómo compartirá tu información la empresa.Acepta las solicitudes de amistad solo con gente a la que conozcas personalmente. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  | [8] Always Follow Company Policies and Local LawsAlways Follow Company Policies and Local LawsWhen talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] Seguir siempre las políticas de la empresa y las leyes localesSigue siempre las políticas de la empresa y las leyes localesAl hablar sobre Abbott en las redes sociales (tanto en lo profesional como en lo personal) sigue el Código de conducta empresarial de Abbott, las políticas de Abbott y todas las leyes locales aplicables.Sobre la gobernanza en redes sociales, consulta la Política de redes sociales externas (MKT05) y el Centro de recursos de la marca.Puedes encontrar los enlaces a estos y otros recursos en el apartado de Recursos de este curso. |
| [Screen 49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50) [68\_C\_50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50)  | Finally, always be aware that any time you communicate on any media, whether it is writing an email, answering a text message, or posting on social media, you are creating a record.Before you communicate, stop, reflect, and ask yourself: Is this really what I want to say, and is this the best way to say it? Be sure that what you are saying and the way you are saying it are in line with Abbott’s policies. | Por último, ten presente que siempre que te comunicas en cualquier medio, ya sea al escribir un correo electrónico, al responder a un mensaje de texto o al publicar en una red social, estás creando un registro.Antes de comunicarte, detente, reflexiona y pregúntate a ti mismo: ¿Es esto realmente lo que quiero decir y es la mejor forma de decirlo? Asegúrate de que lo que estás diciendo y el modo en que lo estás diciendo sean congruentes con las políticas de Abbott. |
| [Screen 50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51) [69\_C\_51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51)  | Using Abbott-approved tools and software when communicating is another important aspect of properly managing your communications. | Emplear las herramientas y el software aprobados por Abbott cuando te comunicas es otro aspecto importante al gestionar nuestras comunicaciones. |
| [Screen 51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52) [70\_C\_52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52)  | These tools and software should always be used in a responsible manner, and in accordance with applicable laws, Abbott’s Code of Business Conduct, and Abbott policies.For more information on how to safeguard your communications, visit the Information Security and Risk Management (ISRM) site on Abbott World. | Estas herramientas y software siempre se deben utilizar de un modo responsable y de acuerdo con las leyes aplicables, el Código de conducta empresarial de Abbott y las políticas de Abbott.Para obtener más información sobre cómo salvaguardar tus comunicaciones visita el sitio Seguridad de la información y gestión de riesgos (Information Security and Risk Management, ISRM) en Abbott World. |
| [Screen 52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53) [71\_C\_53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53)  | If you have a question or concern about a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, it is usually best to speak to your manager first.Your manager knows you, the work environment and is closest to the issue.You can also contact the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs, or call our multilingual Ethics and Compliance Helpline available globally 24/7. | Si tienes una pregunta o preocupación sobre una comunicación de otro empleado de Abbott, un socio comercial, un cliente o cualquier otra persona relacionada con Abbott, por lo general, lo mejor es hablar primero con tu gerente.Tu gerente te conoce y conoce tu entorno de trabajo y se encuentra más cercano al problema.También puedes ponerte en contacto con la Oficina de ética y cumplimiento (Office of Ethics and Compliance, OEC), el departamento Jurídico, de Recursos Humanos o Relaciones institucionales, o ponerte en contacto con la Línea de ayuda sobre ética y cumplimiento multilingüe, disponible para todo el mundo las 24 horas del día, 7 días a la semana. |
| [Screen 53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54) [72\_C\_54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54)  | If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM).Please refer to the Resources section of this course for links to the above resources. | Si tienes preguntas o preocupaciones sobre tu protección y la de Abbott ante posibles riesgos de ciberseguridad, ponte en contacto con Seguridad de la información y gestión de riesgos (ISRM).Consulta el apartado Recursos de este curso para obtener enlaces a los recursos anteriores. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.Email communicationsEmail is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.In person communicationsMessages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Instant messaging (IM) and text messaging (TM)IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.Conference calls and video conferencesVirtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.Social mediaSocial media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.Abbott-approved toolsAlways use Abbott-approved tools and software.Getting supportIf you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | Ciertos medios son más efectivos y apropiados que otros para comunicar ciertos tipos de información.Comunicaciones por correo electrónicoEl correo electrónico es un gran canal para dar y transmitir información comercial del día a día. El correo electrónico no es apropiado para compartir información altamente confidencial de naturaleza privada.Comunicaciones en personaLos mensajes que son de naturaleza altamente confidencial o aquellos que requieran mucha explicación y contexto, se comunican mejor en directo, ya sea en persona o por teléfono.Mensajería instantánea y de textoLa mensajería instantánea y la mensajería de texto son excelentes herramientas para proporcionar a los compañeros información actualizada sobre las actividades, formular una pregunta rápida, avisar a socios de problemas de calendario, así como para organizar y programar reuniones. La mensajería instantánea y la mensajería de texto no son canales apropiados para dar o transmitir información comercial importante.Conferencias telefónicas y videoconferenciasLas reuniones virtuales ofrecen múltiples beneficios, pero no son adecuadas para comentar o compartir información sensible o confidencial.Redes socialesLas redes sociales nos ofrecen una oportunidad única de interactuar en línea de forma directa, colaborar y compartir información. Sin embargo, dado que las interacciones en las redes sociales son rápidas y dinámicas y tienen el potencial de volverse virales, la información, los puntos de vista y las opiniones se pueden magnificar, divulgar o malinterpretar.Herramientas aprobadas por AbbottUtiliza siempre herramientas y software aprobados por Abbott.Obtener ayudaSi tienes una pregunta o preocupación sobre una comunicación, habla con tu gerente o el personal de la Oficina de ética y cumplimiento (OEC), el departamento Jurídico, de Recursos Humanos o Relaciones institucionales. Si tienes preguntas o preocupaciones sobre tu protección y la de Abbott ante posibles riesgos de ciberseguridad, ponte en contacto con Seguridad de la información y gestión de riesgos (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  | ManagerIf you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.Public AffairsContact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.Public Affairs Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.

Public Affairs Policies and Procedures* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access communication related policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Social Media Resource Center* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) to access the Social Media Resource Center on Abbott World for tools to help guide you while using social media at Abbott. The External Social Media Policy (MKT05) can be found in the Social Media Resource Center.

Human Resources (HR)Contact a Human Resources representative for employee-related issues, including your concerns about interactions with other Abbott employees or anyone else connected with Abbott.Human Resources Website* Click [here](http://myhr.abbott.com/) to access the myHR Portal on Abbott World.

Human Resources Policies and Procedures – The following global HR policies describe conduct prohibited in the workplace: Workplace Harassment (C-111) and Violence (C-113).* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) to access the above policies on Abbott World.

LegalContact the Legal Division with questions or concerns about legal implications of careless communication.Legal Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) to access the Legal website on Abbott World. The [Legal Hold Information](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) page on the Legal website provides important information about employee compliance with Legal Hold Orders (LHOs).

Legal Policies and Procedures – Refer to Legal policies and procedures for requirements related to confidential information, antitrust, and other legal matters.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) to access Legal policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Information Governance Resources* For important policies, procedures, and resources on information and records management, Abbott employees should visit the [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) website on Abbott World.

Office of Ethics and Compliance (OEC)The OEC is a global resource available to address your questions or concerns about our company’s values and standards of conduct.OEC Website – Refer to the OEC website for answers to a variety of compliance questions.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) to access the OEC website on Abbott World.

OEC Policies and Procedures – For our company’s global and country-specific OEC policies and procedures:* Abbott employees should visit [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

OEC Contacts – You are encouraged to contact the OEC at any time with any ethics and compliance questions, or to discuss concerns about possible violations of our written standards, laws, or regulations.* Visit the [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) page on the [OEC website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) on Abbott World.

Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email investigations@abbott.com to report a potential violation. | GerenteSi tienes cualquier pregunta o preocupación sobre una comunicación tuya o una comunicación que hayas recibido de otro empleado de Abbott, un socio comercial, un cliente o cualquier otra persona relacionada con Abbott, el mejor lugar al que dirigirte en primer lugar es tu gerente.Relaciones institucionalesPonte en contacto con un representante de Relaciones institucionales si tienes preguntas sobre las expectativas de Abbott para la comunicación tanto interna como externa mientras trabajas en Abbott.Sitio web de Relaciones institucionales* Haz clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) para acceder al sitio web de Relaciones institucionales en Abbott World.

Políticas y procedimientos de Relaciones institucionales* Haz clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) para acceder a políticas y procedimientos relacionados con las comunicaciones en el portal de Política a nivel mundial de Abbott World.

Centro de recursos de redes sociales* Haz clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) para acceder al Centro de recursos de redes sociales en Abbott World para saber las herramientas que te servirán de orientación mientras utilizas las redes sociales en Abbott. La *Política de redes sociales externas (MKT05)* está en el Centro de recursos de redes sociales.

Recursos Humanos (RR. HH.)Ponte en contacto con un representante de Recursos Humanos por asuntos relacionados con los empleados, lo que incluye las preocupaciones por interacciones con otros empleados de Abbott o cualquier otra persona relacionada con Abbott.Sitio web de Recursos Humanos* Haz clic [aquí](http://myhr.abbott.com/) para acceder al portal myHR en Abbott World.

Políticas y procedimientos de Recursos Humanos: Las siguientes políticas globales de RR. HH. describen conductas prohibidas en el lugar de trabajo: *Acoso (C-111)* y violencia *(C-113) en el lugar de trabajo*.* Haz clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) para acceder a las políticas anteriores en Abbott World.

Departamento JurídicoContacta con el departamento Jurídico si tienes preguntas o preocupaciones sobre las implicaciones jurídicas de las comunicaciones descuidadas.Sitio web del departamento Jurídico* Haz clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) para acceder al sitio web del departamento Jurídico en Abbott World. La página [Información sobre retención legal](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) del sitio web del departamento Jurídico proporciona una información importante sobre el cumplimiento de los empleados con las órdenes de retención legal.

Políticas y procedimientos del departamento Jurídico: consulta las políticas y procedimientos del departamento Jurídico para conocer los requisitos relacionados con la información confidencial, antimonopolio y otros asuntos jurídicos.* Haz clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) para acceder a políticas y procedimientos del departamento Jurídico en el Portal de política a nivel mundial de Abbott World.

Recursos de gestión de la información* Para conocer importantes políticas, procedimientos y recursos sobre la gestión de la información y los registros, los empleados de Abbott deben visitar el sitio web de [Gestión de la información](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) en Abbott World.

Oficina de ética y cumplimiento (OEC)La OEC es un recurso internacional que tienes a disposición para responder a tus preguntas o preocupaciones sobre los valores y normas de conducta de nuestra empresa.Sitio web de la OEC: consulta el sitio web de la OEC para encontrar respuestas a una gran variedad de preguntas sobre ética y cumplimiento.* Haz clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) para acceder al sitio web de la OEC en Abbott World.

Políticas y procedimientos de la OEC: para las políticas y procedimientos globales de la OEC de nuestra empresa específicos para cada país:* Los empleados de Abbott deberían visitar [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

Contactos de la OEC: te animamos a que te pongas en contacto con la OEC en cualquier momento para formular tus preguntas sobre ética y cumplimiento o para comentar cualquier duda que tengas sobre posibles infracciones de nuestros estándares escritos, leyes o normativas.* Visita la página [Contacta con OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) en el [sitio web de la OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) en Abbott World.

Línea de ayuda sobre ética y cumplimiento: visita nuestra [Línea de ayuda “Speak Up”](http://speakup.abbott.com/) multilingüe sobre ética y cumplimiento para expresar tus preocupaciones sobre posibles infracciones de los valores y normas de conducta de nuestra empresa. La línea de ayuda está disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana. Esta línea te permite enviar tus preocupaciones en línea o llamar y hablar con un operador en tu propio idioma. También puedes enviar un correo electrónico a investigations@abbott.com para informar sobre una posible infracción. |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  | Quick Reference CardsClick [here](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.Course TranscriptClick [here](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Tarjetas de referencia rápidaHaz clic [aquí](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) para revisar los resúmenes de cada sección de este curso.Transcripción del cursoHaz clic [aquí](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) para acceder a una transcripción completa del curso. |
| Screen 57 Activity: Introduction76\_C\_58  | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | La Comprobación de conocimientos que encontrarás a continuación se compone de 10 preguntas. Debes alcanzar una puntuación del 80 % o más para completar este curso satisfactoriamente. Si aún no lo has hecho, dedica algunos minutos a revisar las tarjetas de referencia rápida de cada sección. Cuando estés listo, haz clic en el botón **Prueba de conocimientos**. |
| Screen 58Question 1: Scenario77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Al hablar sobre Abbott, sus marcas o sus productos en las redes sociales, debes dejar clara tu relación con Abbott. |
| Screen 58Question 1: Options78\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Verdadero.[2] Falso. |
| Screen 58Question 1: Feedback79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Al hablar sobre Abbott, sus marcas o sus productos en las redes sociales, asegúrate de dejar clara tu relación con Abbott. Esto sirve para que todo el mundo en la red social entienda que tienes un interés personal en Abbott.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta la *Sección 3.2, Seleccionar el canal correcto.* |
| Screen 58Question 2: Scenario80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:Check all that apply. | Para que el significado de tu mensaje esté lo más claro posible, debes:Marca todas las opciones que correspondan. |
| Screen 58Question 2: Options81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.[2] Check to make sure you have provided sufficient context.[3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.[4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] Utilizar un lenguaje claro, preciso y sin ambigüedades.[2] Asegurarte de haber proporcionado suficiente contexto.[3] Evitar términos jurídicos, salvo que seas un abogado y hayas recibido autorización para ofrecer una opinión jurídica.[4] Evitar el uso de emojis y emoticonos. |
| Screen 58Question 2: Feedback82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:* Use clear, precise, and unambiguous language;
* Check to make sure you have provided sufficient context;
* Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and
* Avoid the use of emojis and emoticons.

For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | Para que el significado de tu mensaje esté lo más claro posible, debes:* utilizar un lenguaje claro, preciso y sin ambigüedades;
* asegurarte de haber proporcionado suficiente contexto;
* evitar los términos jurídicos, salvo que seas un abogado y hayas recibido autorización para ofrecer una opinión jurídica; y
* evitar el uso de emojis y emoticonos.

Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta *Sección 2.3, Utilizar un lenguaje claro y preciso.* |
| Screen 58Question 3: Scenario83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | ¿Cuándo es apropiado incluir opiniones personales en comunicaciones comerciales? |
| Screen 58Question 3: Options84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.[2] Only when communicating face-to-face or via phone.[3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.[4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] Nunca. No hay lugar nunca para las opiniones personales en las comunicaciones comerciales.[2] Solo en las comunicaciones cara a cara o por teléfono.[3] En cualquier momento, siempre que dejes claro que estás manifestando una opinión y no presentando un hecho.[4] Solo al comunicarte con compañeros del trabajo cercanos. |
| Screen 58Question 3: Feedback85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | Es correcto manifestar opiniones personales en las comunicaciones comerciales, siempre que dejes claro que estás manifestando una opinión y no presentando un hecho.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta *Sección 2.4, Evitar la presentación de opiniones como si fuesen hechos.*  |
| Screen 58Question 4: Scenario86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Los mensajes que requieren una explicación amplia y mucho contexto se comunican mejor por canales electrónicos. |
| Screen 58Question 4: Options87\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Verdadero.[2] Falso. |
| Screen 58Question 4: Feedback88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Los mensajes que requieran una explicación amplia y mucho contexto se comunican mejor en directo, ya sea en persona o por teléfono.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta la *Sección 3.2, Seleccionar el canal correcto.* |
| Screen 58Question 5: Scenario89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?Check all that apply. | ¿Cuáles de los siguientes son peligros que debes evitar en tus comunicaciones comerciales?Marca todas las opciones que correspondan. |
| Screen 58Question 5: Options90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.[2] Using secretive and conspiratorial tones.[3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.[4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] Imaginarte de qué modo es probable que los demás interpreten lo que estás diciendo.[2] Utilizar tonos secretos y conspiratorios.[3] Ajustar la elección de palabras, tono y lenguaje corporal a tu público.[4] Utilizar bromas y sarcasmo para añadir algo de diversión a tus comunicaciones. |
| Screen 58Question 5: Feedback91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | Los tonos sarcásticos, irónicos y humorísticos a menudo se malinterpretan en las comunicaciones comerciales.Esto es especialmente cierto en las comunicaciones escritas, en las que las pistas visuales (tales como el lenguaje corporal) y las pistas auditivas (tales como las inflexiones de la voz) no existen. Las malas interpretaciones también pueden estar provocadas por el uso de un tono y lenguaje reservados y conspiratorios.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta la *Sección 2.5, Regular tu tono.* |
| Screen 58Question 6: Scenario92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | Si activas los ajustes de privacidad en una red social, nadie verá tus comentarios y contenido. |
| Screen 58Question 6: Options93\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Verdadero.[2] Falso. |
| Screen 58Question 6: Feedback94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Los comentarios y el contenido que pensamos destinar en un principio solo a nuestra familia y amigos en las redes sociales, a menudo pueden leerlos otros, incluso si los ajustes de privacidad están activados.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta la *Sección 3.2, Seleccionar el canal correcto.* |
| Screen 58Question 7: Scenario95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?Check all that apply. | ¿Cuáles de las siguientes son formas eficaces de controlar tus emociones al comunicarte?Marca todas las opciones que correspondan. |
| Screen 58Question 7: Options96\_C\_59 | [1] Using neutral language.[2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.[3] Never sending a message when you are upset. | [1] Utilizar un lenguaje neutral.[2] Evitar el uso de términos con gran carga emocional.[3] No enviar nunca un mensaje en el que parezcas molesto/a. |
| Screen 58Question 7: Feedback97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:* Always use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
* Never send a message when you are upset.

For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | Es importante controlar tus emociones al comunicarte en un entorno empresarial:* Usa siempre un lenguaje neutral.
* Evita términos con gran carga emocional
* No envíes nunca un mensaje en el que parezcas molesto/a.

Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta la *Sección 2.6, Controlar tus emociones.* |
| Screen 58Question 8: Scenario98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | ¿Cuál de los siguientes elementos sería apropiado enviar por medio de mensajería instantánea? |
| Screen 58Question 8: Options99\_C\_59 | [1] Sales information.[2] An alert of a scheduling conflict.[3] A performance evaluation.[4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] Información sobre ventas.[2] Un aviso sobre un conflicto de calendario.[3] Una evaluación de rendimiento.[4] La posible contratación de un médico para un evento educativo. |
| Screen 58Question 8: Feedback100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | La mensajería instantánea es una gran herramienta para proporcionar a los compañeros información actualizada sobre las actividades, formular una pregunta rápida, avisar a socios de problemas de calendario, así como para organizar y programar reuniones. La mensajería instantánea, sin embargo, no resulta un canal adecuado para dar o transmitir información comercial importante, como información sobre ventas, evaluaciones del rendimiento o conversaciones sobre si se debe contratar a profesionales sanitarios para servicios/eventos. Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta la *Sección 3.2, Seleccionar el canal correcto.* |
| Screen 58Question 9: Scenario101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | Las comunicaciones relacionadas con la actividad de Abbott pueden llevarse a cabo empleando ordenadores domésticos y direcciones de correo electrónico personales, siempre que tengas cuidado de no revelar información confidencial o privada. |
| Screen 58Question 9: Options102\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Verdadero.[2] Falso. |
| Screen 58Question 9: Feedback103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3. 3, Using the Right Tools. | Las comunicaciones relacionadas con la actividad de Abbott solo deben realizarse por medio de los dispositivos, el software y las herramientas aprobadas por Abbott.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta la *Sección 3. 3, Utilizar las herramientas correctas.* |
| Screen 58Question 10: Scenario104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:Check all that apply. | ¿Cuáles de los siguientes mensajes son ejemplos de comunicaciones cuidadosas?Marca todas las opciones que correspondan. |
| Screen 58Question 10: Options105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.[2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.[3] We need to block our competitors.[4] We need to plan for the competition. | [1] Tenemos que hacer lo que sea para conseguir como cliente al Dr. Smith.[2] El Dr. Smith es un líder de opinión clave en el área del tratamiento y un excelente comunicador. Debemos asegurarnos de que esté incluido en nuestros planes de visitas y de que conozca los beneficios de nuestros productos.[3] Tenemos que bloquear a nuestros competidores.[4] Tenemos que planificar para afrontar la competencia. |
| Screen 58Question 10: Feedback106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | La comunicación cuidadosa requiere el uso de un lenguaje claro, conciso y sin ambigüedades. La afirmación, “Tenemos que hacer lo que sea para conseguir como cliente al Dr. Smith”, es vaga y está abierta a posibles interpretaciones negativas. Deberías considerar reformularla utilizando un lenguaje claro y sin ambigüedades: “El Dr. Smith es un líder de opinión clave en el área del tratamiento y un excelente comunicador. Debemos asegurarnos de que esté incluido en nuestros planes de visitas y de que conozca los beneficios de nuestros productos”. Asimismo, la afirmación, “Tenemos que bloquear a nuestros competidores”, podría malinterpretarse como una restricción del comercio. Una afirmación más precisa y menos ambigua es, “Tenemos que planificar para afrontar la competencia”,Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulta *Sección 2.3, Utilizar un lenguaje claro y preciso.* |
| Screen 58 107\_C\_59  | All questions remain unanswered | Todas las preguntas siguen sin respuesta |
| Screen 59 Activity: Overall Feedback108\_C\_60  | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.Please review your results below by clicking on each question.Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | No hay resultados disponibles porque no has completado la Prueba de conocimientos.¡Enhorabuena! Has aprobado con éxito la Prueba de conocimientos y has completado el curso.A continuación, revisa tus resultados haciendo clic en cada pregunta.Una vez que hayas terminado, debes hacer clic en el botón **Salir [X]** en la barra de título del curso antes de cerrar la ventana o la pestaña de tu navegador.Lo sentimos, no has superado la Prueba de conocimientos. Tómate unos minutos para revisar tus resultados haciendo clic en cada pregunta.Cuando estés listo/a, haz clic en el botón **Repetir la Prueba de conocimientos**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Introducción |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Bienvenida |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Objetivos |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Tutorial |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Elaborar tu mensaje con cuidado |
| 114\_toc\_6 | Overview | Resumen |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Tener en cuenta al público |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Usar un lenguaje claro y preciso |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Evitar presentar opiniones como hechos |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Regular tu tono |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Controlar tus emociones |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Elaborar tu mensaje con cuidado: referencia rápida |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Gestionar las comunicaciones de forma responsable |
| 122\_toc\_14 | Overview | Resumen |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Seleccionar el canal correcto |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Usar las herramientas correctas |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Dónde acudir en busca de apoyo |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Gestionar las comunicaciones de forma responsable: referencia rápida |
| 127\_toc\_19 | Resources | Recursos |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Dónde conseguir ayuda |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Material de referencia |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Prueba de conocimientos |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Introducción |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Prueba de conocimientos |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Pregunta 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Pregunta 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Pregunta 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Pregunta 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Pregunta 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Pregunta 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Pregunta 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Pregunta 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Pregunta 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Pregunta 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Comentarios |
| 144\_string\_1 | The Course cannot contact the LMS. Click 'OK' to continue and review the course. Note, Course Certification may not be available. Click 'Cancel' to exit  | El curso no puede contactar con el LMS. Haz clic en “Aceptar” para continuar y revisar el curso. Nota: Puede que la Certificación del curso no esté disponible. Haz clic en “Cancelar” para salir  |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Todas las preguntas siguen sin respuesta |
| 146\_string\_3 | Questions | Preguntas |
| 147\_string\_4 | Question | Pregunta |
| 148\_string\_5 | not answered | sin responder |
| 149\_string\_6 | That's correct! | ¡Es correcto! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | ¡No es correcto! |
| 151\_string\_8 | Feedback:  | Comentarios:  |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Comunicación cuidadosa |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Prueba de conocimientos |
| 154\_string\_11 | Submit | Enviar |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Repetir la Prueba de conocimientos |
| 156\_string\_13 | Course Description: Careful communication is key to building, maintaining, and protecting Abbott’s reputation. The aim of this course is to demonstrate how language, tone, and emotion play a significant role in how business communications are received and interpreted, and to provide guidance on how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Descripción del curso: Una comunicación cuidadosa es clave para desarrollar, mantener y proteger la reputación de Abbott. El objetivo de este curso es demostrar que el lenguaje, el tono y la emoción desempeñan un papel importante en el modo en que las comunicaciones comerciales se reciben e interpretan, y proporcionar orientación sobre cómo seleccionar el canal y las herramientas más adecuados para comunicar tu mensaje. Completar este curso te llevará, aproximadamente, de 35 a 40 minutos. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Índice |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Dónde conseguir ayuda |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Material de referencia |
| 160\_string\_17 | Audio | Audio |
| 161\_string\_18 | Exit | Salir |
| 162\_string\_19 | Close | Cerrar |