|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 de negocios actual, en el que las personas están conectadas a nivel mundial las 24 horas, todos los días la semana, la comunicación es más importante que nunca.Este curso explicará algunos pasos simples que todos podemos implementar 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. | Cuando finalice este curso, usted será capaz de lo siguiente:* usar vocabulario claro, preciso, inequívoco en las comunicaciones comerciales;
* regular el tono y las emociones para evitar malentendidos;
* seleccionar el canal más apropiado para su mensaje; y
* saber dónde obtener ayuda y apoyo.

Completar este curso le llevará aproximadamente entre 35 y 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 íconos en la parte superior de la pantalla proporcionan acceso fácil con un solo clic a recursos clave:* el índice,
* información de contacto importante; y
* material de referencia.

Además, puede usar el ícono de salir 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.
 | Varios elementos le servirán de guía a lo largo del curso:* Las flechas hacia atrás y hacia adelante le permiten moverse de una pantalla a otra.
* Una barra deslizable horizontal en la parte inferior de la pantalla le permite ver en qué parte del curso se encuentra.
* El Índice le permite navegar de una sección a otra.
 |
| [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. | Verificación de conocimientosCuando haya revisado el contenido de este curso, deberá completar una Verificación de conocimientos de 10 preguntas.Puede realizar la Verificación de conocimientos en cualquier momento. Para ello, haga clic en el ícono del Índice y seleccione Verificación 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 es esencial tener siempre en cuenta a su público cuando se comunica.Demostraremos cómo el lenguaje, el tono y las emociones desempeñan un papel importante en la recepción e interpretación de su 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. | Comunicar con cuidado en un entorno empresarial requiere que consideremos cómo es probable que los demás interpreten lo que decimos.Requiere que reconozcamos que los demás tienen creencias, experiencias, antecedentes e identidades diferentes a 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 evitar el lenguaje ofensivo y discriminatorio o evitar hacer comentarios intolerantes o amenazantes.Es reconocer que, aunque lo que dices puede estar claro para ti, puede no estarlo 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 reflexionar sobre las comunicaciones es imaginarse a dos personas hablando entre sí personalmente.En su nivel básico, el acto de la comunicación consiste en un emisor, un mensaje y 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, solemos suponer que nuestro mensaje y su significado son idénticos.Por desgracia, no siempre es así, 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? | Tenga en cuenta siempre a su audiencia antes de comunicarse.Imagine cómo interpretarán otras personas lo que usted dice y seleccione las palabras, el tono y el lenguaje corporal de manera adecuada.HAGA CLIC EN CADA UNO DE LOS ICONOS PARA DESCUBRIR LAS PREGUNTAS QUE DEBE TENER EN CUENTA AL COMUNICAR EN UN ENTORNO EMPRESARIAL.¿Se trata de un público interno o externo?¿El público habla el mismo idioma?¿Se dirige a un individuo o a un grupo de personas?¿Se dirige a un cliente?¿Se está comunicando con su jefe o con un compañero? |
| [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. | Una 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. | Su mensaje puede ser claro para usted, pero eso no significa que vaya a serlo para su audiencia.Este riesgo aumenta en las comunicaciones escritas, en las que la respuesta no siempre es inmediata y es difícil medir si se recibe el mensaje deseado. |
| [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! | Imagine…El gerente del país envía un correo electrónico grupal a los empleados:Necesitamos poner en movimiento este producto. Estamos muy por debajo de donde se supone que deberíamos estar. Entonces, necesito que hagan lo que sea necesario para lograr las cifras estipuladas este mes.¡Eso es incorrecto!¡Eso 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 | ¿Cree que este mensaje podría representar un riesgo para la compañía?[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 poco probable que la intención del gerente del país sea que cometan un acto ilegal, el hecho es que la frase “necesito que hagan lo que sea necesario para lograr las cifras estipuladas este mes” es vaga y queda abierta a la interpretación del destinatario.Si uno de los empleados, por ejemplo, garantiza un contrato sin cumplir con la política de la compañía, pueden utilizar el correo electrónico y mencionar que el gerente le dio luz verde para hacer lo que fuera necesario para lograr el negocio. |
| [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. | He aquí una técnica sencilla para facilitar que el significado de su 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, considere la elección de las palabras.Asegúrese de que las palabras que utiliza sean claras, precisas e inequívocas. En pocas palabras, elija 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, compruebe que ha proporcionado un contexto suficiente.Al proporcionar el contexto adecuado, puede evitar la confusión y la ambigüedad.Por ejemplo, si hace referencia a alguien o a algo, asegúrese de que ha proporcionado suficiente información detallada para que quede claro de *quién* o de *qué* está 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, evite utilizar términos legales.El uso involuntario de lenguaje jurídico puede tener graves repercusiones. A menos que sea un abogado y esté autorizado a dar una opinión legal, evite siempre utilizar términos legales, como “negligente”, “ilegal”, “imprudente” o “responsable”. Estos términos pueden alterar el significado de su mensaje. También pueden ser interpretados o utilizados por terceros como admisión 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! | Imagine…Un gerente de capacitación envía un correo electrónico a un colega sobre un taller virtual al que ha asistido como parte de la capacitación sobre nuevos productos.La capacitación sobre este producto es increíble. Nadie aprende nada. ¡Es negligente!¡Eso es incorrecto!¡Eso 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 intenta decir el responsable de formación?[1] Intenta decir que la formación observada no es muy buena.[2] Intenta decir que la formación no cumple las normas mínimas exigidas 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 capacitación intenta decir es que, en su opinión, la capacitación que observó no fue muy buena. El uso del término “negligente” podría ser interpretado por otros como una opinión legal de que la formación no cumple con 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 violando 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, evite el uso de emojis y emoticonos.Aunque los emojis y los emoticonos se consideran a menudo inofensivos y simpáticos, pueden significar cosas diferentes en distintas culturas y entornos sociales. Esto puede dar lugar a graves malentendidos en las comunicaciones empresariales. |
| [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. | La comunicación cuidadosa también evita las suposiciones y la presentación de opiniones como hechos.Esto no significa que no se pueda especular sobre algo. Significa que, si lo haces, debes tener claro que estás expresando tu opinión y no presentando un hecho.Por ejemplo, en un contexto personal puede ser poco perjudicial sugerir a un amigo: “...que la empresa X quebrará en un par de años”. Pero en un contexto empresarial, este tipo de especulación podría malinterpretarse como un hecho o una conclusión bien informada. Podría utilizarse como base para una decisión empresarial, 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! | Imagine…Un gerente de ventas regional escucha el rumor de que un nuevo producto en desarrollo ha tenido problemas de calidad. El director asiste a una reunión en la que se anuncia que el lanzamiento del nuevo producto se va a retrasar. Tras la reunión, el director envía un mensaje de texto a un colega:Acabo de enterarme… Cancelaron el lanzamiento por segunda vez. ¡Graves problemas de calidad con el producto nuevo!¡Eso es parcialmente correcto!¡Eso 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 | Sobre la base del mensaje de texto, ¿cuál de las siguientes opciones usted asumirá que es verdad?[1] El lanzamiento se canceló.[2] Existen problemas con el producto nuevo.[3] Opción 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 la gente asumiría que ambas afirmaciones son ciertas: que el lanzamiento se ha cancelado y que la cancelación se ha producido por “problemas de calidad” del nuevo producto.La verdad, sin embargo, es que el director de ventas no tiene ni idea de la causa del retraso. El director ha asumido que la cancelación del lanzamiento fue 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. | La forma en la que decimos algo es tan importante como qué decimos.Utilizar el tono incorrecto al expresarnos puede causar interpretaciones incorrectas sobre el significado del mensaje, puede afectar las percepciones y puede sugerir algo que no deseamos. |
| [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! | Imagine…Un representante de ventas, quien acaba de cerrar una negociación de un contrato con un cliente, publica un comentario sarcástico en las redes sociales:¡Dios mío! El cliente X acaba de remodelar su oficina. Está realmente diferente. ¡Já! ¡Deben creer que el naranja es el nuevo negro! 😊¡Eso es incorrecto!¡Eso 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 imagine que la publicación se vuelve viral. ¿Cómo cree que los clientes de Abbott y el público reaccionarían?[1] Esperarán la respuesta oficial de Abbott antes de llegar a una conclusión.[2] Darían al representante de ventas el beneficio de la duda y entenderían que es una broma.[3] Se escandalizarían al ver que un empleado de Abbott muestra 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, es probable que la gente que no conoce a esta persona o la situación piense que se estaba burlando del gusto del cliente por la decoración. |
| [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. | El tono sarcástico, irónico y humorístico generalmente se malinterpreta en las comunicaciones de negocios.Esto es especialmente evidente en las comunicaciones escritas, en las que los indicios visuales (como el lenguaje corporal) y acústicos (como las inflexiones vocales) no están presentes. |
| [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 percepciones incorrectas también pueden ser provocadas por el uso de tonos y lenguaje conspirativos y secretos.Por ejemplo, frases como “Que esto quede entre nosotros”, “No te lo vas a creer, pero” o “Solo para ti” pueden hacer que una actividad completamente apropiada parezca inapropiada 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! | Imagine…Un funcionario público está investigando una acusación de fraude contra una compañía de atención médica acusada de ocultar información negativa sobre uno de sus productos.Durante la investigación, el funcionario encuentra un correo electrónico que envió una de las investigadoras de la compañía a un colega:Respecto a lo que te dije ayer, conservemos esa información solo para nosotros. Sería una pesadilla si esa información se divulgara.¡Eso es incorrecto!¡Eso 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 acusaciones de fraude, ¿cree que es probable que las actividades de esta persona se investiguen aún más?[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 no está involucrada en ninguna actividad fraudulenta ni de encubrimiento, el uso de un tono conspirativo o secreto hace que lo parezca.Después de la investigación, el correo electrónico se trata de un asunto personal, pero debido al tono y la elección de las palabras, la investigadora podría verse involucrada en las acusaciones. |
| [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 de controlar nuestras emociones cuando nos comunicamos tiene un efecto importante en las percepciones de las personas respecto de lo que decimos y, lo más importante, respecto de 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 nos sintamos justificados para desahogar nuestra frustración o decepción con un compañero de trabajo o un socio comercial, es importante mantener un ambiente de trabajo saludable.Aunque el arrebato sea breve, sus compañeros pueden recordarlo mucho después de que sus emociones se hayan calmado. |
| [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. | Tómese siempre el tiempo necesario para calmarse antes de responderle a otra persona.No envíe nunca un mensaje cuando esté alterado. En su lugar, guarde un borrador del mensaje durante un tiempo, vuelva a leerlo y ajústelo, o considere la posibilidad de 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. | Aquí tiene otras formas de regular sus emociones al comunicarse.Utilice lenguaje neutral. Por ejemplo, utilizar “asunto” en lugar de “problema” o “reto” en lugar de “desastre” hace que las cosas sean más objetivas y menos emocionales.Evite los términos con carga emocional, como “estúpido”, “vago” o “peligroso”. Esas palabras pueden sacarse fácilmente de contexto.Por último, si alguna vez tiene dudas sobre algo que va a comunicar, consulte a un compañero o a su jefe. |
| [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.
 | Comunicar con cuidado en un entorno empresarial requiere que consideremos cómo es probable que los demás interpreten lo que decimos.Utilice un lenguaje claro, preciso e inequívoco.* Elija palabras que sean fáciles de entender.
* Compruebe que ha proporcionado suficiente contexto.
* Evite utilizar términos legales, a menos que sea un abogado y esté autorizado a dar una opinión legal.
* Evite el uso de emojis y emoticonos.
* Evite las suposiciones y la presentación de opiniones como hechos.

Regule el tono.La forma en la que decimos algo es tan importante como qué decimos:* El tono sarcástico, irónico y humorístico generalmente se malinterpreta en las comunicaciones de negocios.
* Las percepciones incorrectas también pueden ser provocadas por el uso de tonos y lenguaje conspirativos y secretos.

Controle sus emociones* Tómese siempre el tiempo necesario para calmarse antes de responderle a otra persona.
* Utilice lenguaje neutral.
* Evite términos con 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 esta sección, aprenderá a seleccionar el canal y las herramientas más adecuadas para comunicar su 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 utilizamos para comunicarnos puede tener un impacto significativo en la forma en que construimos y transmitimos nuestros mensajes.También determina el grado de control que tenemos sobre los mensajes una vez creados. |
| [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. | Determinados medios son más efectivos y apropiados que otros para comunicar cierto tipo 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 generar y transmitir información de negocios a diario.La velocidad y la conveniencia hacen que sea una herramienta increíble para responder a las consultas de los clientes, actualizar a los colegas respecto a determinados proyectos, reenviar propuestas e informes, etc.Sin embargo, el correo electrónico no es apropiado para compartir información altamente confidencial y de propiedad de la compañía. |
| [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 altamente confidenciales por naturaleza o aquellos que requieren antecedentes y contexto, es mejor que se comuniquen en tiempo real, ya sea en persona o por teléfono.Siempre piense en el tipo de información que está compartiendo, la audiencia que recibe esta información y el mejor canal para la comunicación. |
| [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. | El servicio de mensajería instantánea (MI) y los mensajes de texto (MT) son formas populares de comunicación que se utilizan cada vez más para actividades relacionadas con el trabajo.La mensajería instantánea y los mensajes de texto son herramientas increíbles que pueden utilizarse para brindar información actualizada a los colegas respecto de nuestras actividades, realizar preguntas rápidas, alertar a los socios sobre conflictos de programación, así como para coordinar y programar reuniones. Sin embargo, la mensajería instantánea y los mensajes de texto no son los canales apropiados para generar o transmitir información importante de negocios, como información de ventas o revisiones de rendimiento. |
| [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.Nos proporcionan una forma ideal de gestionar equipos remotos, realizar demostraciones interactivas, etc. Si bien las reuniones virtuales ofrecen múltiples ventajas, también presentan retos y riesgos. Por ejemplo, las reuniones virtuales no son tan seguras como las comunicaciones cara a cara, que suelen realizarse a puertas cerradas. Por lo tanto, no son adecuadas para discutir 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, quizás, el canal más dinámico de todos los canales de comunicación.Nos ofrece una oportunidad única para interactuar directamente en línea, colaborar y compartir información con clientes, consumidores, pacientes, otros empleados de Abbott y el público. Esta oportunidad también supone un gran reto. 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 pueden elevarse, divulgarse o malinterpretarse rápidamente. En consecuencia, el uso inadecuado de las redes sociales puede representar 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 utilizamos para comunicarnos puede tener un impacto en la forma en que construimos y transmitimos nuestros mensajes.Esto es muy cierto, particularmente, en el caso de las comunicaciones electrónicas, en las que tendemos a realizar lo siguiente:* responder a los mensajes rápidamente;
* utilizar un tono menos formal; y
* tener menos cuidado al elegir las palabras que utilizamos.
 |
| [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. | El uso de medios electrónicos puede hacer que, en ocasiones, digamos algo que no queremos decir, compartamos información con personas con las que no deberíamos o expresemos nuestras opiniones que podrían ofender a otras personas.Esto no significa que no debemos utilizar el correo electrónico, la mensajería instantánea, las reuniones virtuales o las redes sociales si son los canales más apropiados o efectivos disponibles, pero sí debemos tener cuidado al utilizar estos medios.HAGA CLIC EN EL BOTÓN DE COMUNICACIÓN CUIDADOSA PARA SABER 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 enviar un correo electrónico, siempre debe releer lo que ha escrito y preguntarse lo siguiente:* ¿Estoy utilizando las palabras apropiadas?
* ¿Estoy utilizando un tono profesional?
* ¿La información es clara y no es ambigua?
* ¿La información que planeo compartir es relevante para todas las personas con las que deseo 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, debemos pensar en el nivel de control que tendremos sobre el mensaje una vez que se haya creado. |
| [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 posible alcance de la divulgación pública en torno a las comunicaciones electrónicas.Los correos electrónicos pueden enviarse o copiarse por error a un destinatario incorrecto.Los mensajes se pueden reenviar a otras personas.Las publicaciones en línea pueden hacerse virales con facilidad. |
| [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. | Nos olvidamos de que, básicamente, no existen límites en línea y que una vez que presionamos Enviar, lo que sucede con nuestro mensaje queda fuera de nuestro control.Esto puede provocar que la información o las opiniones se divulguen, asocien o interpreten mal rápidamente. |
| [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 nos olvidamos de que las comunicaciones electrónicas perduran toda la vida.Aunque Abbott posee reglas muy estrictas respecto a la conservación y destrucción de los documentos, otras compañías no las poseen. Esto significa que los comentarios que alguna vez publicó en un sitio web de origen dudoso cuando estaba en la universidad todavía pueden estar publicados. |
| [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. | Finalmente, debemos recordar que las opiniones y la información que compartimos, especialmente redes sociales pueden tener un efecto negativo en nuestras vidas profesionales, nuestra compañía, nuestros clientes, las partes interesadas y nuestros pacientes.Por ejemplo, debemos ser conscientes de que cuando utilizamos las redes sociales, es posible que se superponga nuestra identidad personal con la comercial. El contenido y los comentarios que publicamos originalmente solo para familiares y amigos pueden ser vistos por otras personas, incluso si tenemos la configuración de privacidad activada. |
| [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 elevado riesgo que las redes sociales suponen para Abbott y sus grupos de interés, existen Directrices de redes sociales que se aplican a todos los usuarios tanto dentro como fuera de la empresa.HAGA CLIC EN LOS PANELES PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN. |
| [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] Entienda el medioEntienda el medioSiga las condiciones de uso de cada plataforma y asegúrese de estar al día de los cambios, que pueden producirse en cualquier momento. Además, entienda la cultura de las comunidades online con las que interactúa y cómo se comunica su 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] Sea transparenteSea transparenteCuando hable de Abbott, sus marcas o sus productos, asegúrese de revelar claramente su conexión con Abbott en sus publicaciones. Esto ayuda a asegurar que todo el mundo en su red social entienda que usted tiene un interés personal en Abbott.Para revelar su conexión con Abbott, utilice frases como:“¡Echa un vistazo a lo nuevo de mi empresa...!”“Trabajo para Abbott y estoy entusiasmado con nuestra nueva campaña”.“Me encanta el nuevo.... de mi empresa”También puedes utilizar un hashtag al final de tu post para revelar tu conexión con Abbott, por ejemplo:#TrabajoenAbbott#OrgullosodeserAbbott |
| [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] Respete a los demás y usar un buen juicioRespete a los demás y usar un buen juicioSea respetuoso con el público al que se dirige (y con el que no) y con sus puntos de vista. Recuerde que no hay fronteras geográficas en Internet. Las publicaciones y los comentarios locales pueden tener un significado global y viceversa.Evite el uso de insultos étnicos, obscenidades o cualquier lenguaje o actividad que infrinja las políticas de Abbott. Evite también hacer declaraciones despectivas o falsas sobre cualquier persona o cosa, incluidos nuestros competidores o sus productos.Consulte a Asuntos Públicos cuando considere si debe responder a un comentario negativo publicado en un canal de redes sociales externos de 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] Haga una pausa antes de publicarHaga una pausa antes de publicarHable con sinceridad y respete todas las leyes y normativas locales sobre lo que se puede decir sobre nuestros negocios y productos. No haga declaraciones falsas o engañosas ni afirmaciones extraoficiales sobre nuestros productos, y no comente ni comparta contenidos de productos que no están a la venta en su 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] Deje que los expertos respondanDeje que los expertos respondanSi usted no es un portavoz oficial de Abbott, no responda a los comentarios o consultas de los medios de comunicación relacionados con la posición de la empresa Abbott. Abbott responde a los comentarios o consultas de los medios de comunicación solo a través de los portavoces designados. En caso de duda, busque más orientación y transmita los comentarios a Asuntos Públicos.No olvide que, incluso cuando utilice las redes sociales a título personal, la gente puede percibir que está hablando en nombre de Abbott. Por ello, aclare siempre qué comentarios son suyos. Evite dar la impresión de que es un portavoz oficial de Abbott cuando comparta 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] Proteja la privacidad y la información confidencialProteja la privacidad y la información confidencialNunca comparta información personal, por ejemplo, el nombre, la dirección, el número de teléfono, la identificación gubernamental, la dirección de correo electrónico o la información de la tarjeta de crédito de otra persona sin permiso.No comparta nunca información sensible y confidencial, como secretos comerciales, información personal identificable y propiedad intelectual.Nunca utilice o publique información con derechos de autor, marcas registradas, derechos de publicidad y otra información que pertenezca a Abbott o a otras partes sin permiso.Recuerde que, incluso si un sitio tiene configuraciones de privacidad, la información a menudo puede ser vista y compartida por otros.Si usted crea o controla un foro de redes sociales patrocinado por Abbott, consulte con la división Legal para asegurarse de que está cumpliendo con las leyes relativas a las cookies y al 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] Tenga cuidado con lo que comparteTenga cuidado con lo que comparteProteja sus contraseñas, no publique su información personal identificable y aprenda a utilizar la configuración de privacidad.No utilice su dirección de correo electrónico y contraseña de Abbott en sitios de redes sociales. Los atacantes pueden robar su información de acceso y utilizarla para acceder a los sistemas de Abbott.Nunca publique su información personal identificable (incluida la fecha de nacimiento, la dirección de su casa o el número de teléfono), ya que puede ser utilizada para robar su identidad o para realizar ataques de ingeniería social contra usted y sus contactos.Aprenda a configurar los parámetros de privacidad de la plataforma de redes sociales y lea su declaración de privacidad para entender cómo compartirá la empresa su información.Hágase amigo solo de personas que conozca 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] Siga siempre las políticas de la empresa y las leyes localesSiga siempre las políticas de la empresa y las leyes localesCuando hable de Abbott en las redes sociales, tanto en su trabajo como personalmente, siga el Código de Conducta Comercial de Abbott, las políticas de Abbott y todas las leyes locales aplicables.Para el manejo de las redes sociales, consulte la Política de Redes Sociales Externas (MKT05) y el Centro de Recursos de la Marca.Los enlaces a estos y otros recursos se pueden encontrar en la sección 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, tenga siempre presente que cada vez que se comunica por cualquier medio, ya sea escribiendo un correo electrónico, respondiendo a un mensaje de texto o publicando en las redes sociales, está creando un registro.Antes de comunicarse, deténgase, reflexione y pregúntese: ¿Es esto lo que realmente quiero decir, y es esta la mejor manera de decirlo? Asegúrese de que lo que dice y la forma en que lo dice están en consonancia 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. | El uso de las herramientas y el software aprobados por Abbott durante las comunicaciones también es un aspecto importante de la gestión apropiada de las 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 deben utilizarse siempre de manera responsable y de acuerdo con las leyes aplicables, el Código de Conducta Comercial de Abbott y las políticas de Abbott.Para más información sobre cómo salvaguardar sus comunicaciones, visite el sitio de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos (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 tiene alguna pregunta o duda respecto de una comunicación que usted recibe de otro empleado de Abbott, un socio comercial, un cliente u otra persona relacionada con Abbott, siempre será mejor que primero se comunique con su gerente.Su gerente lo conoce, conoce el entorno de trabajo y está más relacionado con el problema.Puede comunicarse con la Oficina de Ética y Cumplimiento (OEC), el División Legal, Recursos Humanos o Asuntos Públicos o comunicarse con la Línea de asistencia de Ética y cumplimiento multilingüe que se encuentra disponible en todo el mundo, las 24 horas del día, todos los días de 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 tiene preguntas o dudas sobre cómo protegerse a sí mismo y a Abbott de posibles riesgos de ciberseguridad, póngase en contacto con Information Security and Risk Management (ISRM).Consulte la sección de Recursos de este curso para ver los enlaces a los recursos mencionados. |
| [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). | Determinados medios son más efectivos y apropiados que otros para comunicar cierto tipo de información.Comunicaciones por correo electrónicoEl correo electrónico es un gran canal para generar y transmitir información de negocios a diario. El correo electrónico no es apropiado para compartir información altamente confidencial y de propiedad de la compañía.Comunicaciones en personaLos mensajes que son altamente confidenciales por naturaleza o aquellos que requieren antecedentes y contexto, es mejor que se comuniquen en tiempo real, ya sea en persona o por teléfono.Mensajería instantánea y los mensajes de textoLa mensajería instantánea y los mensajes de texto son herramientas increíbles que pueden utilizarse para brindar información actualizada a los colegas respecto de nuestras actividades, realizar preguntas rápidas, alertar a los socios sobre conflictos de programación, así como para coordinar y programar reuniones. El servicio de mensajería instantánea y los mensajes de texto no son canales apropiados para generar o transmitir información comercial importante.Conferencias telefónicas y videoconferenciasLas reuniones virtuales ofrecen múltiples ventajas, pero no son adecuadas para discutir o compartir información sensible o confidencial.Redes socialesLas redes sociales nos ofrecen una oportunidad única de interacciones directas en línea, colaboración e intercambio de 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 pueden elevarse, divulgarse o malinterpretarse rápidamente.Herramientas aprobadas por AbbottUtilice siempre software y herramientas aprobados por Abbott.Cómo obtener ayudaSi tiene alguna pregunta o duda sobre una comunicación, hable con su jefe, o con alguien de la Oficina de Ética y Cumplimiento (OEC), del Departamento Jurídico, de Recursos Humanos o de Asuntos Públicos. Si tiene preguntas o dudas sobre cómo protegerse a sí mismo y a Abbott de posibles riesgos de ciberseguridad, póngase en contacto con Information Security and Risk Management (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 tiene alguna pregunta o duda respecto de una comunicación propia o una comunicación que recibe de otro empleado de Abbott, un socio comercial, un cliente u otra persona relacionada con Abbott, lo primero que debe hacer es comunicarse con su gerente o supervisor.Asuntos públicosComuníquese con un representante de Asuntos Públicos si tiene preguntas sobre las expectativas de Abbott respecto de las comunicaciones internas y externas mientras trabaja en Abbott.Sitio web de Asuntos Públicos* Haga clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) para acceder al sitio web de Asuntos Públicos en Abbott World.

Procedimiento y políticas de Asuntos Públicos* Haga clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) para acceder a las políticas y procedimientos relacionados con la comunicación en el Portal de Políticas Globales de Abbott World.

Centro de recursos de redes sociales* Haga clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) para acceder al Centro de Recursos de Redes Sociales en Abbott World para obtener herramientas que lo guíen mientras usa las redes sociales en Abbott. La *Política de Redes Sociales Externas (MKT05)* se puede encontrar en el Centro de Recursos de Redes Sociales.

Recursos Humanos (RR. HH.)Póngase en contacto con un representante de Recursos Humanos para cuestiones relacionadas con los empleados, incluidas sus inquietudes sobre las interacciones con otros empleados de Abbott o cualquier otra persona relacionada con Abbott.Sitio web de Recursos Humanos* Haga clic [aquí](http://myhr.abbott.com/) para acceder al Portal de MyHR en Abbott World.

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

División LegalComuníquese con la División Legal si tiene dudas o preguntas sobre las implicancias legales de las comunicaciones descuidadas.Sitio web legal* Haga clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) para acceder al sitio web Legal en Abbott World. La página de [Información sobre conservación legal](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) en el sitio web Legal ofrece información importante sobre el cumplimiento de los pedidos de conservación legal por parte de los empleados.

**Políticas y procedimientos legales:** Consulte las políticas y procedimientos legales para conocer los requisitos relacionados con la información confidencial, la defensa de la competencia y otros asuntos legales.* Haga clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) para acceder a las políticas y procedimientos relacionados con el Portal de Políticas Globales de Abbott World.

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

Oficina de Ética y Cumplimiento (OEC)OEC es un recurso global disponible para abordar sus preguntas o inquietudes sobre los valores y estándares de conducta de nuestra compañía.**Sitio web de OEC**: Consulte el sitio web de OEC para obtener respuestas a diversas preguntas sobre cumplimiento.* Haga clic [aquí](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) para acceder al sitio web OEC en Abbott World.

**Políticas y procedimientos de OEC** –Para conocer las políticas y procedimientos de OEC de nuestra compañía, a nivel global y específicos de cada país:* Los empleados de Abbott deben visitar [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

**Contactos de OEC**: le recomendamos que se comunique con OEC en cualquier momento, por cualquier pregunta de ética y de cumplimiento que tenga o para informar sus inquietudes sobre posibles infracciones de nuestros estándares escritos, leyes o reglamentaciones.* Visite la página de [Contacto de OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) [en el sitio web de OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) en Abbott World.

**Línea de asistencia de Ética y Cumplimiento** – Visite nuestra [Línea de asistencia “Speak Up”](http://speakup.abbott.com/) en varios idiomas para hablar de sus inquietudes sobre una potencial infracción de los valores y los estándares de conducta de nuestra compañía. La Línea de Ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y le permite plantear sus preocupaciones en línea o llamando a un operador que hable su idioma. También puede enviar un correo electrónico a investigations@abbott.com para informar una potencial 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](file:///C%3A/Users/gonzayx10/Downloads/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.Course TranscriptClick [here](file:///C%3A/Users/gonzayx10/Downloads/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Tarjetas de referencia rápidaHaga clic [aquí](file:///C%3A/Users/gonzayx10/Downloads/reference/Quick_Reference.pdf) para ver un resumen de cada sección de este curso.Transcripción del cursoHaga clic [aquí](file:///C%3A/Users/gonzayx10/Downloads/reference/Transcript.pdf) para obtener 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 Verificación de conocimientos a continuación posee 10 preguntas. Debe obtener una calificación del 80 % o más para completar este curso con éxito. Si aún no lo ha hecho, tómese unos minutos para revisar las Tarjetas de Referencia Rápida de cada sección. Cuando esté listo, haga clic en el botón **Verificación 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. | Cuando hable de Abbott, sus marcas o sus productos en las redes sociales, asegúrese de revelar claramente su conexión 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.* | Cuando hable de Abbott, sus marcas o sus productos en las redes sociales, asegúrese de revelar claramente su conexión con Abbott. Esto ayuda a asegurar que todo el mundo en su red social entienda que usted tiene un interés personal en Abbott.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte 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 su mensaje sea lo más claro posible, debe:Marque 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] Utilice un lenguaje claro, preciso e inequívoco.[2] Compruebe que ha proporcionado suficiente contexto.[3] Evite utilizar términos legales, a menos que sea un abogado y esté autorizado a dar una opinión legal.[4] Evite 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 su mensaje sea lo más claro posible, debe:* utilizar un lenguaje claro, preciso e inequívoco;
* comprobar que ha proporcionado suficiente contexto;
* evitar utilizar términos legales, a menos que sea un abogado y esté autorizado a dar una opinión legal; y
* evitar el uso de emojis y emoticonos.

Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte la *Sección 2.3, Uso de lenguaje claro y preciso.* |
| Screen 58Question 3: Scenario83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | ¿Cuándo resulta apropiado incluir opiniones en las comunicaciones de negocios? |
| 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 existe lugar para las opiniones en las comunicaciones de negocios.[2] Únicamente cuando las comunicaciones son personales o por teléfono.[3] En cualquier momento, siempre que quede claro que se trata de una opinión y no de un hecho.[4] Solo cuando te comuniques con compañeros de 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.* | Está bien expresar opiniones en las comunicaciones empresariales, siempre que dejes claro que está expresando su opinión y no presentando un hecho.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte la *Sección 2.4, Evitar presentar opiniones como hechos.* |
| Screen 58Question 4: Scenario86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Es mejor comunicar por canales electrónicos los mensajes que requieren muchos antecedentes y contexto. |
| 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.* | La mejor manera de enviar los mensajes que requieren antecedentes y contexto es en tiempo real, ya sea en persona o por teléfono.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte 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 las siguientes son las trampas que debe evitar en sus comunicaciones empresariales?Marque 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] Imaginar cómo es probable que los demás interpreten lo que se dice.[2] Utilizar tonos secretos y conspirativos.[3] Adaptar la elección de las palabras, el tono y el lenguaje corporal a la audiencia.[4] Utilizar bromas y sarcasmo para agregar algo de diversión en sus 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.* | El tono sarcástico, irónico y humorístico generalmente se malinterpreta en las comunicaciones de negocios.Esto es especialmente evidente en las comunicaciones escritas, en las que los indicios visuales (como el lenguaje corporal) y acústicos (como las inflexiones vocales) no están presentes. Las percepciones incorrectas también pueden ser provocadas por el uso de tonos y lenguaje conspirativos y secretos.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte la *Sección 2.5, Regulación del 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. | Mientras que tenga activada la configuración de privacidad en el sitio de redes sociales, sus comentarios y el contenido no podrán ser vistos por otras personas. |
| 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 publicamos originalmente solo para familiares y amigos pueden ser vistos por otras personas, incluso si tenemos la configuración de privacidad activada.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte 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 efectivas de controlar sus emociones cuando se comunica?Marque 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 neutro.[2] Evitar el uso de términos con carga emocional.[3] No enviar nunca un mensaje cuando se está molesto. |
| 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 las emociones cuando se comunica en un entorno comercial.* Utilice siempre lenguaje neutral.
* Evite términos con carga emocional.
* No envíe nunca un mensaje cuando esté alterado.

Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte la *Sección 2.6: Control de sus emociones.* |
| Screen 58Question 8: Scenario98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | ¿Cuál de las siguientes opciones representa una opción apropiada para enviar mediante el servicio 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] Una alerta de un conflicto de programación.[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 y los mensajes de texto son increíbles herramientas que pueden utilizarse para brindar información actualizada a los colegas respecto de nuestras actividades, realizar preguntas rápidas, alertar a los socios sobre conflictos de programación, así como para coordinar y programar reuniones. Sin embargo, la mensajería instantánea no es un canal adecuado para crear o transmitir información comercial importante, como información sobre ventas, revisiones de rendimiento o discusiones sobre la conveniencia de contratar a profesionales de la salud para servicios/eventos.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte 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 los negocios de Abbott pueden realizarse desde computadoras personales o direcciones de correo electrónico personales, siempre que tenga cuidado de no revelar información confidencial o de propiedad. |
| 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 los negocios de Abbott deben enviarse únicamente mediante los dispositivos y software, y con las herramientas aprobados por Abbott.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte la *Sección 3. 3, Uso de las herramientas correctas.* |
| Screen 58Question 10: Scenario104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:Check all that apply. | ¿Cuál de los siguientes mensajes es un ejemplo de comunicación cuidadosa?Marque 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 necesario para conseguir el negocio del Dr. Smith.[2] El Dr. Smith es un líder de opinión clave en el área terapéutica y un gran comunicador. Debemos asegurarnos de que está en nuestros planes de llamadas y de que conoce las ventajas de nuestros productos.[3] Tenemos que bloquear a nuestros competidores.[4] Debemos planificar para 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.* | Una comunicación cuidadosa requiere el uso de un lenguaje claro, conciso y sin ambigüedades. La afirmación “Tenemos que hacer lo que sea necesario para conseguir el negocio del Dr. Smith” es vaga y se presta a posibles interpretaciones negativas. Debe considerar la posibilidad de reformularla mediante un lenguaje claro y sin ambigüedades: “El Dr. Smith es un líder de opinión clave en el área terapéutica y un gran comunicador. Debemos asegurarnos de que está en nuestros planes de llamadas y de que conoce las ventajas de nuestros productos.” Del mismo modo, la afirmación “Tenemos que bloquear a nuestros competidores” podría interpretarse erróneamente como una restricción del comercio. Una afirmación más precisa y menos ambigua es: “Tenemos que planificar para la competencia”.Para obtener más información sobre la respuesta correcta, consulte la *Sección 2.3: Uso de lenguaje claro y preciso.* |
| Screen 58 107\_C\_59  | All questions remain unanswered | Todas las preguntas están sin responder |
| 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 existen resultados disponibles, ya que no completó la Verificación de conocimientos.¡Felicitaciones! Aprobó con éxito la Verificación de conocimientos y finalizó el curso.Para revisar los resultados a continuación, haga clic en cada pregunta.Cuando haya terminado, debe hacer clic en el botón **Salir [X]** en la barra del título del curso antes de cerrar la ventana o pestaña del navegador.Lo sentimos. No aprobó la Verificación de conocimientos. Tómese unos minutos para revisar los resultados a continuación haciendo clic en cada pregunta.Cuando esté listo, haga clic en el botón **Realizar nuevamente la Verificación de conocimientos**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Introducción |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Bienvenido |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Objetivos |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Tutorial |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Elaboración del mensaje cuidadosamente |
| 114\_toc\_6 | Overview | Descripción general |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Consideración de su audiencia |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Uso de 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 el tono |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Controlar las emociones |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Elaborar el mensaje cuidadosamente: Referencia rápida |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Administrar las comunicaciones responsablemente |
| 122\_toc\_14 | Overview | Descripción general |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Selección del canal adecuado |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Uso de las herramientas correctas |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Dónde buscar ayuda |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Administrar las comunicaciones responsablemente: Referencia rápida |
| 127\_toc\_19 | Resources | Recursos |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Dónde obtener ayuda |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Material de referencia |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Verificación de conocimientos |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Introducción |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Verificación 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 contactarse con el sistema de gestión de aprendizaje (LMS). Haga clic en “Aceptar” para continuar y revisar el curso. Nota: es posible que la certificación del curso no esté disponible. Haga clic en “Cancelar” para salir.  |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Todas las preguntas están sin responder |
| 146\_string\_3 | Questions | Preguntas |
| 147\_string\_4 | Question | Pregunta |
| 148\_string\_5 | not answered | no respondida |
| 149\_string\_6 | That's correct! | ¡Eso es correcto! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | ¡Eso es incorrecto! |
| 151\_string\_8 | Feedback:  | Comentarios:  |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Comunicación cuidadosa |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Verificación de conocimientos |
| 154\_string\_11 | Submit | Enviar |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Realizar nuevamente la Verificación 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: La comunicación cuidadosa es clave para construir, mantener y proteger la reputación de Abbott. El objetivo de este curso es demostrar cómo el lenguaje, el tono y la emoción juegan un papel importante en la forma en que se reciben e interpretan las comunicaciones empresariales, y proporcionar asesoramiento sobre cómo seleccionar el canal y las herramientas más adecuadas para comunicar su mensaje. Completar este curso le llevará aproximadamente entre 35 y 40 minutos. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Índice |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Dónde obtener ayuda |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Material de referencia |
| 160\_string\_17 | Audio | Audio |
| 161\_string\_18 | Exit | Salir |
| 162\_string\_19 | Close | Cerrar |