IRM996-a80esLA

Código de conducta

"Viviendo nuestros valores, desarrollando el éxito", el Código de ética y conducta empresarial de Iron Mountain.

© 2020 LRN Corporation

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

Prejuicios no conscientes

Privacidad y redes sociales

Ventas y comercialización con integridad

Presentación de informes y cero represalias

Verificación de conocimientos

Respuestas de autoevaluación

© 2020 LRN Corporation

Introducción



© 2020 LRN Corporation



Mensaje del Director Ejecutivo

Estimados Mountaineers:

Si hay algo que comprendemos profundamente en Iron Mountain es la importancia de siempre actuar con integridad y respetar los estándares éticos más altos.

Lo hacemos porque nos damos cuenta de que el secreto verdadero de nuestro éxito es la confianza que hemos construido con nuestros clientes durante casi siete décadas. Sin esa confianza y la integridad que constituye su fundamento, nos arriesgamos a perder oportunidades valiosas de hacer más por nuestros clientes. Actuar con integridad no es solo lo correcto; está en el mismísimo centro de nuestra estrategia y es esencial para nuestro éxito continuo.

Actuar con integridad significa que debemos llegar a trabajar todos los días y demostrar nuestro compromiso con seguir nuestro Código de ética y nuestros Valores, y es por esto que esta capacitación sobre el Código de ética es tan importante.

Si aún no lo ha hecho, le pido que lea nuestro Código de ética en detalle. Su pasión y dedicación para representar el Código es uno de los muchos motivos por el que me enorgullezco de ser un Mountaineer.

Los saluda atentamente,

Bill Meaney

© 2020 LRN Corporation

Nuestros valores

Nuestros Valores son la base de quienes somos.

Se reflejan en nuestro pensamiento, en nuestras acciones y en la forma en que interactuamos con los demás, nuestros clientes y nuestras comunidades.

En conjunto, nuestros valores y nuestro Código de ética son fundamentales para nuestra cultura única. Nuestro personal se basa en ellos para actuar todos los días, independientemente de su puesto de trabajo.

Con nuestros Valores y el Código como guía, nos aseguramos de que nuestros clientes puedan confiar en que nosotros protegeremos lo que más valoran.

En la capacitación de este año, nos centraremos en los siguientes temas del Código:

- Prejuicios no conscientes
- Privacidad y redes sociales
- Ventas y comercialización con integridad
- Presentación de informes y cero represalias



© 2020 LRN Corporation

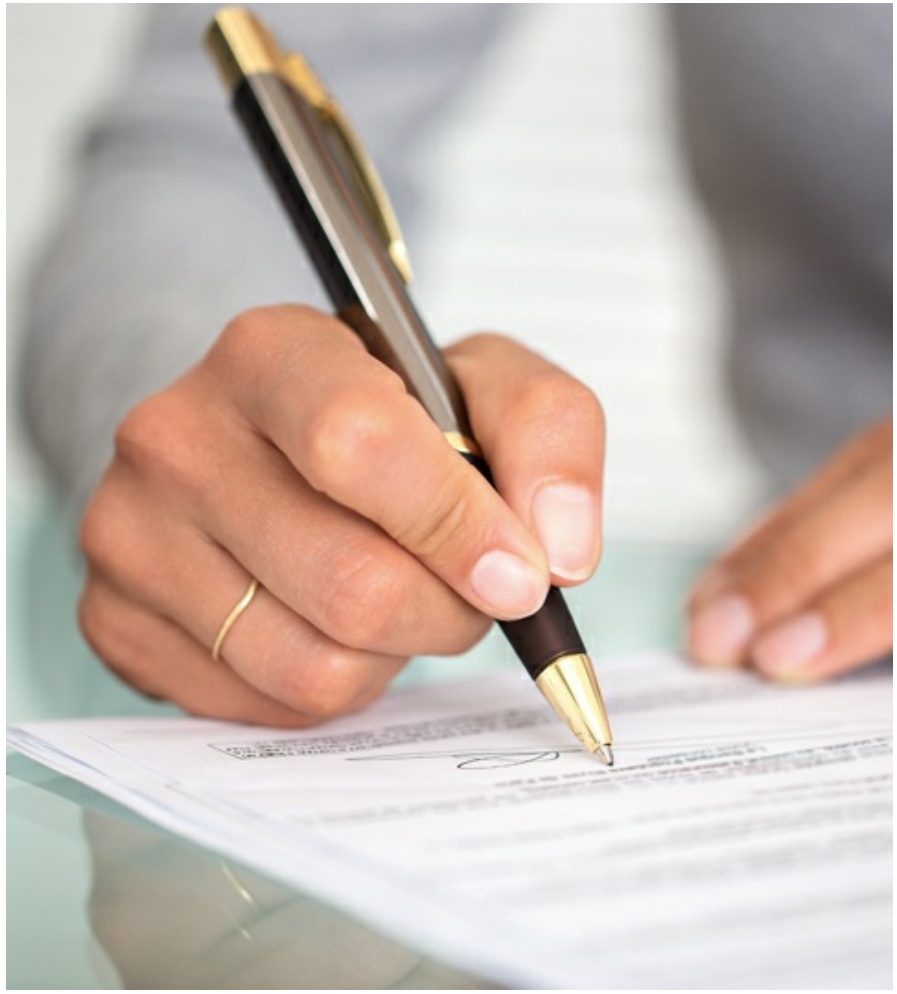
Certificación

Tómese un momento para revisar "Viviendo nuestros valores, desarrollando el éxito", el Código de ética y conducta empresarial de Iron Mountain.

Al seleccionar "Yo certifico", reconozco que he leído y adheriré al Código de ética y conducta empresarial de Iron Mountain. Entiendo que la adhesión al Código es una condición de empleo continuo.

Seleccione el botón "Certifico", luego haga clic en Siguiente para continuar.

☐ _____



© 2020 LRN Corporation

Prejuicios no conscientes



© 2020 LRN Corporation

El problema de los prejuicios no conscientes

El problema de los prejuicios no conscientes

¿Impactan los prejuicios no conscientes en cómo se asignan los roles y las responsabilidades en las empresas?



© 2020 LRN Corporation

Roles y responsabilidades

Nathan, Shreeja y Gino, todos de igual antigüedad, se están preparando para una importante reunión de equipo. Shreeja reserva la habitación, escribe y comparte la agenda, y ordena el almuerzo. Mientras tanto, Gino y Nathan intercambian ideas y comparten planes de estrategia entre ellos.



"Tareas no promocionables"

En este ejemplo, Shreeja ha llevado a cabo las "tareas de apoyo" necesarias pero tediosas. Un estudio de Harvard Business Review de 2018 reveló que la mayoría de las mujeres se encargan o se ofrecen como voluntarias para estas tareas "no promocionables". Esto representa un desequilibrio de género.



© 2020 LRN Corporation

Organizadores y chicos de las ideas

Cuando las tareas no se asignan de manera uniforme, esto lleva a que una persona (en este caso, Shreeja) se convierta en el "organizador", mientras que los otros miembros del equipo (en este caso, Nathan y Gino) se conviertan en los "chicos de las ideas". Su impacto también se extiende a quién avanza en la empresa.



Desarrollo profesional y desarrollo de desempeño

Los prejuicios no conscientes impactan en el avance de la carrera. En el desarrollo del desempeño, puede conducir a una imagen sesgada de quién merece ser promovido, con miembros clave del equipo que al no ser considerados, se desmoralizan.



© 2020 LRN Corporation

Continúe leyendo...

¿Qué es un prejuicio no consciente? ¿Cómo influye en el comportamiento en el lugar de trabajo? ¿Cómo podemos reconocerlo y abordarlo?



© 2020 LRN Corporation

Juicios inmediatos

Comenzamos a tomar decisiones sobre las probabilidades de alguien, su competencia y su confiabilidad tras una décima de segundo después de conocerlo.

Estos juicios inmediatos ocurren porque estamos programados para evaluar cuán similares somos a quienes nos rodean. Son atajos que nos ayudan a darle sentido al mundo. Pero, a veces, estos atajos nos llevan a equivocarnos o malinterpretar las cosas. Es un prejuicio no consciente y puede influir en cómo nos comportamos en el lugar de trabajo.



© 2020 LRN Corporation

¿Qué es un prejuicio no consciente?

Un prejuicio no consciente es una respuesta instintiva activada por el cerebro que hace juicios rápidos acerca de las personas y las situaciones. La investigación ha demostrado que estos prejuicios no conscientes se desarrollan a una edad temprana, siendo nuestra educación y nuestro entorno los que influyen en ellos de mayor manera.

Sin embargo, muchas personas permiten que sus prejuicios no conscientes tengan influencia en sus acciones y comportamientos de forma que pueden silenciar la diversidad.

Entonces, si no somos conscientes acerca de estos prejuicios y ocurren más allá de nuestro control, ¿significa esto que somos incapaces de hacer algo al respecto? ¡No! Como verá, hay pasos que puede seguir para reconocer y abordar los prejuicios no conscientes.

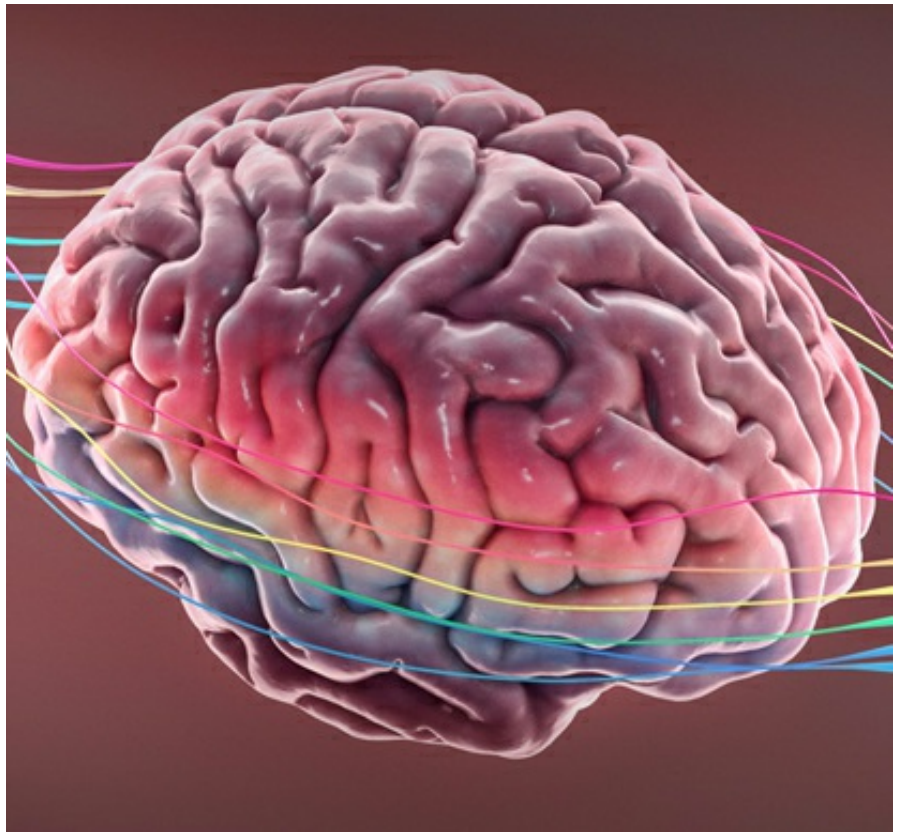


© 2020 LRN Corporation

La base de los prejuicios no conscientes

Echemos un vistazo más de cerca a de dónde provienen los prejuicios no conscientes.

Seleccione cada punto interactivo para obtener más información.



Características manifiestas

Los prejuicios pueden basarse en características manifiestas como la raza, el género, la edad y las características físicas.

Características sutiles

Pero también pueden basarse en características más sutiles, como antecedentes, lugar de residencia, educación, experiencia o tipo de personalidad.

El daño hecho

Estos prejuicios pueden afectar cómo nos relacionamos con nuestros colegas de forma sutil, pero aun así dañina. Por ejemplo, podemos juzgar negativamente a las personas durante los procesos de contratación o revisión. Podemos perdernos oportunidades para crecer, innovar y compartir habilidades.

Diversidad e inclusión

En última instancia, queremos una fuerza laboral que refleje la diversidad de nuestros clientes y que incorpore una cultura inclusiva en la que todos se sientan valorados y respetados. Los prejuicios no conscientes actúan como un obstáculo para estos objetivos y para cumplir con los principios de nuestro Código.

© 2020 LRN Corporation

Reconocer y abordar los prejuicios no conscientes

Si nadie es inmune a los prejuicios no conscientes, ¿qué podemos hacer? El primer paso es reconocerlos, tanto en nosotros mismos como en los demás.

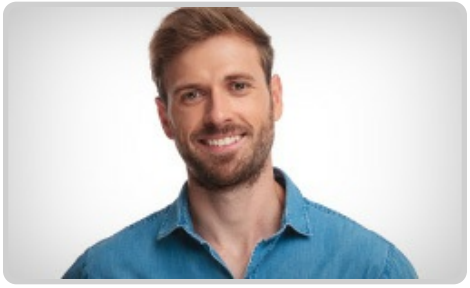
Seleccione cada imagen para obtener más información.



Autoconciencia personal y corrección

"Esta mañana, les di a los miembros de mi equipo sus tareas para el trimestre. Hanish se quejó de que siempre le doy los trabajos más aburridos y menos valiosos. Esto no se me había ocurrido antes, pero cuando realmente lo pensé, pude entender su punto de vista".

Piense en por qué le dio frecuentemente trabajo a Hanish donde no podía expresar completamente su talento. Piense en lo que sucedería si sustituyera a un miembro igualmente calificado del equipo por otro. ¿Seguiría asignando los mismos trabajos? Este ejercicio de "sustitución" nos permite preguntarnos: "¿Por qué me siento así por alguien y qué puedo hacer al respecto?"



Barajar las cartas

"Soy líder de un equipo, un joven profesional bien vestido que asistió a una universidad de clase mundial. Eso también es cierto para los otros líderes de equipo de la empresa".

Si los líderes de equipo de una empresa son todos similares en edad, formación académica, apariencia y experiencia, esto puede obstaculizar la capacidad de la empresa para alcanzar su máximo potencial. Baraja las cartas diversificando a los líderes del equipo. Un equipo combinado en cualquier nivel de una organización aumenta la toma de conciencia sobre las diferentes perspectivas.

© 2020 LRN Corporation



Gestión del cambio

"Entonces, la solución al problema de los prejuicios no conscientes es reconocerlos, luego abordarlos reclutando y alentando la formación de una fuerza laboral diversa".

Es un buen primer paso. Pero, a menudo, las personas ingresan a una cultura empresarial y de equipo bien establecida solo para enfrentarse a prejuicios. La gestión del cambio es necesaria para lograr un entorno más inclusivo en el que el talento pueda prosperar.

© 2020 LRN Corporation

Estrategias

Es fácil que los prejuicios no conscientes influyan en nuestros procesos de toma de decisiones. Aquí hay algunas estrategias más para ayudar a abordar el problema.

- **Cuestione sus suposiciones:** Haga una pausa y pregúntese: "¿Por qué estoy pensando de esta manera?" Las reacciones inmediatas a menudo son impulsadas por prejuicios no conscientes.
- **Céntrese en los procesos:** Evite generalizaciones amplias y considere a otros en función de sus cualidades individuales.
- **Entienda las diferencias:** Busque maneras de aumentar el contacto entre diferentes personas o grupos, y combine activamente conjuntos de habilidades y perspectivas complementarias.
- **Abrace lo positivo:** Esfuércese por encontrar lo positivo en personas con diferentes antecedentes, estilos de trabajo y personalidades.
- **Amplíe su perspectiva:** Considere cómo se sentiría si la situación se invirtiera, o si alguien lo tratara de esa manera.
- **Ayude a alguien:** Ofrézcase como voluntario para ser mentor de alguien que es muy diferente de usted. Aprender de las diferencias de los demás beneficia a todos.
- **Responsabilícese:** Reflexione y considere las formas sutiles en que sus prejuicios no conscientes pueden estar influyendo en sus acciones, comportamientos o decisiones.



© 2020 LRN Corporation

Privacidad y redes sociales



© 2020 LRN Corporation

Autoevaluación

Ejercicio sobre la Información personal

¿Qué es la Información personal?

La Información personal es cualquier información que se puede usar para identificar a un individuo. La Información personal puede ser "más confidencial" (es decir, en caso de que se pierda o se vea comprometida, podría dar lugar a un daño o robo de identidad) o "menos confidencial" (es decir, el riesgo de daño o robo de identidad asociado con la pérdida o compromiso sería menos grave). Decida si cada ejemplo es "más confidencial" o "menos confidencial".

En una computadora de escritorio o tableta, arrastre cada ejemplo a la casilla correspondiente y luego seleccione Enviar.

En un teléfono inteligente, seleccione cada ejemplo, marque su respuesta, y luego seleccione Enviar.

Número de licencia de conducir.

☐ Más confidencial ☐ Menos confidencial

Apellido de soltera de la madre

☐ Más confidencial ☐ Menos confidencial

Ubicación de la oficina.

☐ Más confidencial ☐ Menos confidencial

Registros médicos.

☐ Más confidencial ☐ Menos confidencial

© 2020 LRN Corporation

Dirección de correo electrónico de la empresa.

☐ Más confidencial ☐ Menos confidencial

Información tomada de un sitio Web público.

☐ Más confidencial ☐ Menos confidencial

Religión

☐ Más confidencial ☐ Menos confidencial

© 2020 LRN Corporation

Historias aleccionadoras

Historias aleccionadoras

Si la protección de la información personal es tan importante, ¿por qué no son algunas organizaciones más cuidadosas? Se trata de desarrollar una fuerte cultura de la privacidad. Después de todo, somos las personas responsables de obtener y almacenar información personal diariamente. Y es nuestra responsabilidad proteger estos activos de información contra el acceso, uso o divulgación no autorizados.



© 2020 LRN Corporation

En las noticias

Siempre encontrará muchas noticias que revelan lo que sucede cuando la información personal no está protegida y no es respetada. Veamos algunos ejemplos recientes.



Las redes sociales

Una gran empresa de redes sociales fue investigada y multada en Europa por violaciones a la privacidad de datos relacionadas con el seguimiento de usuarios y no usuarios, y el uso de datos personales para publicidad. La empresa compiló una gran cantidad de datos personales pertenecientes a sus usuarios para desplegar publicidad dirigida. También recopiló datos sobre la actividad de navegación de los usuarios de Internet en sitios web de terceros, utilizando cookies de seguimiento de datos, sin su conocimiento.



© 2020 LRN Corporation

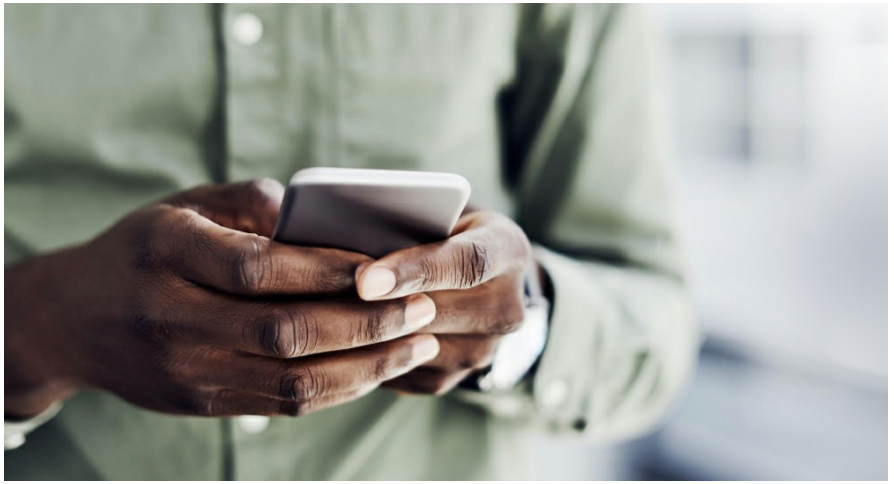
Viaje compartido

Se alegó que a los empleados y entrevistados prominentes de la empresa de viajes compartidos se les dio acceso a los datos de los clientes y la capacidad de rastrearlos en tiempo real. Los informes revelaron que estos datos confidenciales incluso se recopilaron en el caso de celebridades y que se compartieron en eventos corporativos para su entretenimiento.



Una aplicación de juegos

Tras su lanzamiento, una aplicación de juegos de realidad aumentada se convirtió rápidamente en una de las sensaciones móviles de más rápido crecimiento. Fue un fenómeno instantáneo, pero pronto también fue acusada de violaciones a la privacidad basado en su acceso a otras cuentas externas en la nube de los usuarios que no estaban vinculadas a la aplicación. Ese grado de acceso potencialmente significaba que la empresa de desarrollo de software tenía capacidades de lectura/escritura para las cuentas externas en la nube de los usuarios.



© 2020 LRN Corporation

Repercusiones

Con estos ejemplos, simplemente estamos ilustrando lo que sucede cuando la privacidad no tiene prioridad dentro de una organización. A menudo, el resultado de filtraciones o del uso indebido de la información personal serán multas severas y la reputación de las empresas también puede sufrir un gran golpe.



© 2020 LRN Corporation

Una solicitud de información

1 *Una conversación telefónica.*

Shola: Hola, habla Lola del Equipo de Reclamaciones. ¿Puedo hablar con Tina?

Justin: Me temo que está en una reunión ahora. ¿Puedo ayudarle?

Shola: Posiblemente. ¿Trabajas con Tina en Recursos Humanos?

Justin: Sí, así es.

Shola: Genial. Acabo de recibir una llamada de Kristina Grable en nuestra oficina de Northbrook solicitando información sobre uno de nuestros empleados. No estaba pensando en enviar la información, como nunca he oído de Kristina Grable, pero es posible que nuestros caminos no se hayan cruzado todavía.



© 2020 LRN Corporation

2 **Justin:** Yo tampoco he oído hablar de ella, pero esta es una empresa muy grande. ¿Cuál fue la información que solicitó?

Shola: Fecha de nacimiento y detalles de la licencia de conducir. Es en relación con el esclarecimiento de alguna reclamación de seguro histórica al parecer. ¿Crees que me puedes ayudar?

Justin: Bueno, como dije, Tina está ocupada. Pero voy a consultar esto con el equipo, ver lo que piensan y me vuelvo a comunicar contigo. ¿Está bien?

Shola: Sería estupendo. Gracias por tu ayuda.



© 2020 LRN Corporation

La mejor respuesta

Bien, ¿qué opina? ¿Debe Justin devolver la llamada de Shola y transmitirle la información solicitada? Vamos a escuchar las opiniones de algunos de los colegas de Justin.

Seleccione a cada colega para conocer su opinión.



Joe
No deberíamos proporcionar datos personales a nadie a menos que podamos verificar su identidad y su autorización para acceder a la información.



Heather
Si la solicitud hubiese sido un número de seguro social o información médica, habría dicho que no, pero creo que compartir una fecha de nacimiento y los detalles de la licencia de conducir está bien.



Dorothy
¿Una "reclamación de seguro histórica"? Suena un poco dudoso. Pero envía los detalles de todos modos. "Kristina Grable" probablemente podría haberlos encontrado fácilmente en Internet.

Si estuviera en la posición de Justin, ¿cuál sería la mejor manera de responder?

Seleccione la opción adecuada.

© 2020 LRN Corporation

- [ ] Darle a Shola los detalles de los empleados por teléfono.
- [ ] Rechazar la solicitud cortésmente.
- [ ] Enviar los datos solicitados en un correo electrónico protegido con contraseña.

© 2020 LRN Corporation

Redes sociales

La privacidad y la protección de la información personal también son muy importantes cuando se trata de las redes sociales. Las redes sociales pueden ser una herramienta eficaz cuando se las usa para conectar, comunicar y compartir ideas. Pero para proteger la privacidad, se deben respetar la discreción y el buen juicio en todo momento, independientemente de donde se publique el contenido.

Piense antes de:

- presionar Enviar
- hacer clic en Enviar
- presionar Publicar

Pregúntese:

- ¿Qué trato de conseguir?
- ¿A quién afectará y de qué manera?

Responsabilidad



- Tenga en cuenta que somos responsables por el contenido que publicamos y que se puede responsabilizar legalmente a las personas y a la empresa por ello.
- Brinde apoyo a la marca de la empresa en las redes sociales. No obstante, si decide hacer una publicación, siempre debe seguir la política de la empresa sobre el uso de las redes sociales, que prioriza la privacidad.

© 2020 LRN Corporation

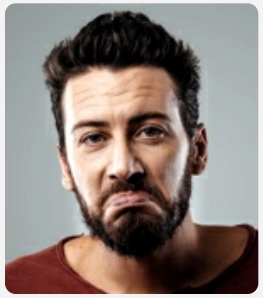
Autoevaluación

La historia de Alia

Alia acaba de comenzar su nuevo trabajo en Iron Mountain. Está disfrutando de su nuevo puesto. Su equipo está trabajando en un nuevo servicio emocionante que aún no se ha lanzado. Toma una foto de la pantalla de la computadora de su trabajo y la publica en Snapchat. El pie de foto dice: *"¡Feliz en mi nuevo trabajo! Nuevo y emocionante servicio de Iron Mountain. ¡Esto realmente va a sacudir el mercado!"*

¿Cometió un error Alia con esta publicación? Otros colegas tienen su propia opinión con respecto a la publicación. ¿Con quién está de acuerdo?

Seleccione todas las respuestas apropiadas.



☐ Está bien. Solo sus amigos verán la publicación y solo estará disponible durante 24 horas.



☐ La publicación de Alia podría interpretarse como un anuncio oficial de la empresa sobre un nuevo servicio.



☐ Cualquier información no pública sobre servicios nuevos podría plantear un riesgo de transacciones con información privilegiada.



☐ Alia no debería conectarse a Snapchat en el trabajo. *Nunca*.

© 2020 LRN Corporation

Autoevaluación

¿Qué constituye uso y qué sería abuso?

Aquí están las actividades que realizan actualmente los miembros del equipo de Lara. Algunos pueden afectar la privacidad y otros pueden considerarse abuso de los recursos que se nos proporcionan para hacer nuestro trabajo.

En una computadora de escritorio o tableta, arrastre cada ejemplo a la casilla correspondiente y luego seleccione Enviar.

En un teléfono inteligente, seleccione cada ejemplo, marque su respuesta, y luego seleccione Enviar.

Art está actualiza su página de Facebook cada vez que vende otro artículo en eBay.

☐ Abuso ☐ Uso

Claire envía un mensaje en Facebook a su pareja para decirle que va a llegar tarde desde el trabajo.

☐ Abuso ☐ Uso

Petra mira gran cantidad de videos musicales en YouTube mientras trabaja.

☐ Abuso ☐ Uso

Mick inicia sesión en Twitter para ver cuántas personas siguen a la empresa.

☐ Abuso ☐ Uso

© 2020 LRN Corporation

Harriet tuitea detalles publicados anteriormente sobre un producto de la empresa.

- [ ] Abuso
- [ ] Uso

Jake envía un correo electrónico a los miembros de su equipo con un enlace a un video de YouTube de un popular comediante que cuenta chistes que contienen lenguaje grosero.

- [ ] Abuso
- [ ] Uso



Acceso de la Empresa a los Recursos en la computadora/Expectativa de privacidad del usuario

Excepto cuando lo prohíba la ley o la política de la empresa, Iron Mountain se reserva el derecho de acceder de manera física o lógica, usar, divulgar, modificar o disponer de cualquier recurso informático de la empresa. Mediante el presente documento se notifica a los usuarios que cuando accedan o utilicen los recursos informáticos de la empresa, la empresa puede recopilar datos (como información de inicio de sesión, correo electrónico, registros de mensajes/chats y de navegación, indistintamente del dispositivo donde se encuentren) de acuerdo con la ley y la política de la empresa. Los datos recopilados se utilizarán únicamente para propósitos comerciales legítimos (como análisis, retención o bloqueo) y se protegerán mediante controles administrativos, técnicos y organizativos razonables. Los datos de usuario se pueden revelar a terceros o transmitir a través de las fronteras, de acuerdo con la ley y la política de la empresa. Los usuarios no deben tener ninguna expectativa de privacidad respecto a los datos, excepto según lo dispuesto por la ley o la política de la empresa.

© 2020 LRN Corporation

Resumen

Vivimos y hacemos negocios en un mundo de información personal y exposición continua a las redes sociales. Todos los días, las personas nos brindan su información personal y nos permiten almacenarla, usarla y transferirla. Tenemos la enorme responsabilidad de hacerlo de la manera correcta, lo que significa proteger los datos y respetar la privacidad, ya sea en la oficina, cuando se trabaja desde casa o en las redes sociales.

Ya sea que estemos usando datos o comunicándonos a través de las redes sociales, debemos:

- cumplir las leyes, regulaciones y políticas aplicables que rigen la forma en que se recopilan y utilizan los datos personales;
- recopilar y compartir la cantidad mínima de datos personales necesarios para fines comerciales legítimos;
- divulgar los datos personales solo a aquellas personas que están autorizadas para acceder a los datos;
- asegurar los datos personales para evitar el acceso o pérdida no autorizados;
- informar todas las presuntas violaciones del Código y de las políticas de privacidad y seguridad.

Privacidad y redes sociales



Al usar las redes sociales, siempre:

- comuníquese de manera cortés y respetuosa;
- sea sincero y exacto en todas sus comunicaciones;
- mantenga la confidencialidad de los secretos comerciales de su empresa y otra información confidencial;
- evite comentarios discriminadores, de acoso, amenazas de violencia y cualquier otra conducta similar inapropiada o ilegal.

© 2020 LRN Corporation

Ventas y comercialización con integridad



© 2020 LRN Corporation



Hacer negocios de modo justo

En Iron Mountain, estamos comprometidos a vivir nuestros valores. Eso significa que nunca nos aprovechamos de los clientes ni de posibles clientes al proporcionar hechos engañosos o falsos. No participamos en publicidad falsa o engañosa ni dirigimos esfuerzos de comercialización a personas que no tenemos autorización de contactar.

Estamos comprometidos con un trato justo y esperamos que todos los empleados promuevan una relación comercial positiva en todos los lugares donde operamos.

Iron Mountain cree que actuar con honestidad y confiabilidad ayuda a construir relaciones sólidas con nuestros accionistas. La venta y comercialización con integridad son prácticas fundamentales que nos ayudan a que prosperen nuestros negocios y a lograr el éxito a largo plazo.

© 2020 LRN Corporation

Evitar trampas éticas

Abrir puertas a posibles clientes puede ser difícil, por eso debemos ser creativos en nuestra aproximación, al mismo tiempo que no quebrantamos las reglas ni comprometemos nuestro Código o nuestros valores.

Esto significa que nosotros:

- resaltamos nuestras fortalezas, en lugar de despreciar a nuestra competencia;
- nunca usamos rumores, información falsa ni documentación ilegal para involucrarnos con nuestros clientes;
- no tergiversamos ni exageramos los atributos de nuestros servicios;
- solo prometemos términos y condiciones que sabemos que podemos ofrecer;
- respetamos los derechos de autor, logotipos y otra propiedad intelectual en nuestros avisos; y
- cumplimos con todas las leyes de privacidad y comercialización correspondientes y las políticas de la empresa que involucran las comunicaciones de los clientes (como las leyes contra el correo basura y la privacidad del consumidor).



© 2020 LRN Corporation

Recopilación de inteligencia sobre la competencia

Otro aspecto importante de la forma en que tratamos con nuestros competidores en el mercado es cómo recopilamos inteligencia sobre la competencia.

Controlar los desarrollos de la industria y comprender el entorno competitivo es de vital importancia para nuestro éxito continuo. Pero ninguna información de la competencia vale la reputación de Iron Mountain ni nuestra integridad. Siempre que recopilemos inteligencia sobre la competencia, debemos cumplir con nuestro Código y tratar a los competidores de la misma manera justa con la que esperamos que ellos nos traten.

Iron Mountain compite enérgicamente, pero de forma justa.



© 2020 LRN Corporation

¿Cómo podemos recopilar Inteligencia sobre la competencia?



Somos cuidadosos y honestos al recopilar, recibir y usar inteligencia sobre la competencia. Esto significa que nosotros:

- nunca falsificamos ni simulamos nuestra identidad para adquirir información;
- no usamos a terceros para involucrarlos en acciones que no haríamos nosotros;
- evitamos pedir a los empleados (o posibles empleados) que divulguen información confidencial sobre antiguos empleadores o sus productos o servicios;
- solo aceptamos comentarios sobre el precio u otros términos de los competidores cuando un cliente proporciona la información durante una conversación o negociación habitual;
- nos comunicamos con el Grupo de Privacidad y Cumplimiento Global si tenemos dudas sobre cómo recopilar o usar información confidencial de forma competitiva.

Seleccione cada punto interactivo para conocer más sobre las fuentes aceptables y restringidas para recopilar inteligencia sobre la competencia.

© 2020 LRN Corporation

Fuentes aceptables

Sitios web y redes sociales.

Periódicos y publicaciones especializadas.

Archivos financieros públicos.

Materiales de comercialización.

Investigación y análisis del mercado de terceros.

Consultar con el Departamento de Privacidad y Cumplimiento

Correos electrónicos para otros destinatarios.

Documentos “encontrados”

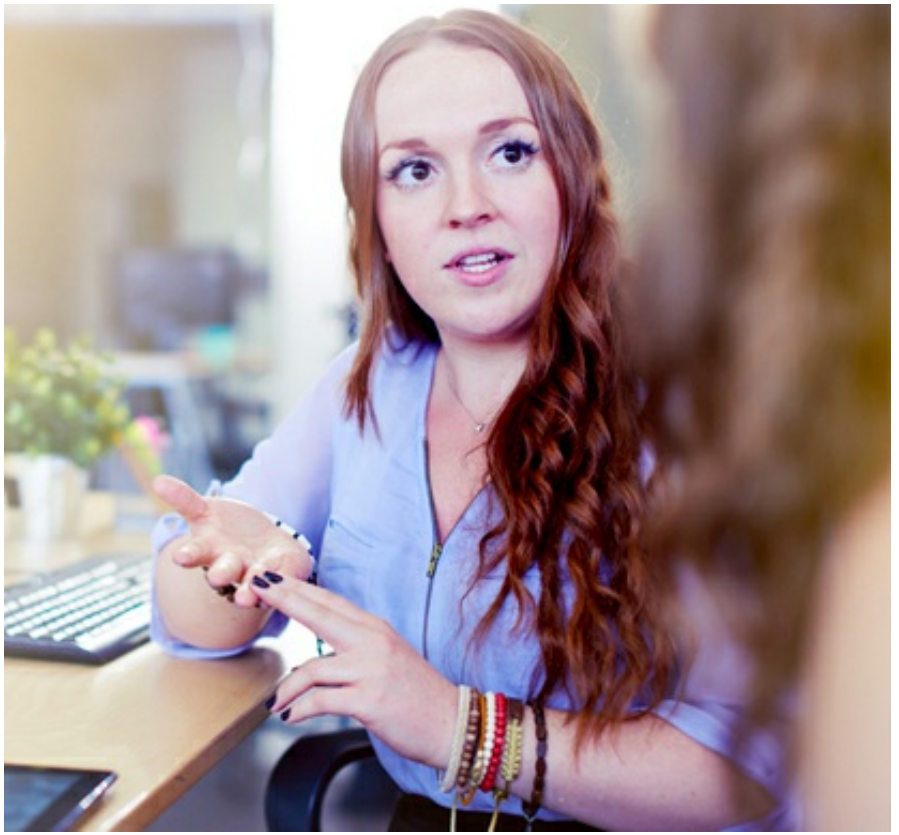
Los Documentos confidenciales son:
Propuestas

Hojas de precios

Estrategias

© 2020 LRN Corporation

Presentación de informes y cero represalias



© 2020 LRN Corporation

El escenario

Hannah es una empleada nueva. A los pocos días de empezar a trabajar, es testigo de cómo un miembro del equipo discrimina a otro. Al comienzo de la segunda semana, está segura de que un miembro del equipo está siendo intimidado. Reúne a tres miembros de su equipo y les pide su consejo.

Seleccione a los compañeros para ver qué dicen.



Josephine
No hagas nada al respecto, Hannah. Eres nueva y aún no tienes autoridad para hacer este tipo de cosas.



Clarence
Hannah, denúncialo por supuesto, pero la gerencia no escucha mucho aquí.



Haruki
Esto es una oficina, Hannah. En las oficinas suele haber conflictos. Los empleados tienen desacuerdos. Va a saberse.

Estas respuestas de los colegas de Hannah no la llenan de confianza en la organización, por lo que decide ignorar el problema en el corto plazo al menos. ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones expresa el mejor enfoque en este tipo de situaciones?

Seleccione la opción adecuada.

© 2020 LRN Corporation

- [ ] Esperar, observar y aprender.
- [ ] Si ves algo, dilo.
- [ ] No balancees el bote si quieres mantenerte a flote.

© 2020 LRN Corporation

Realizar denuncias

Un aspecto particularmente problemático de este escenario fue enterarse de que "la gerencia no escucha mucho" en el lugar de trabajo de Hannah. Es responsabilidad de todos los líderes crear una cultura de cumplimiento en la que los empleados comprendan sus responsabilidades y se sientan cómodos al plantear inquietudes sin temor a represalias. Esto se puede lograr con una política de puertas abiertas.

Política de puertas abiertas



Nuestra política de puertas abiertas significa, literalmente, que la puerta de todos los líderes está abierta a todos los empleados para ofrecer sugerencias, proporcionar feedback o abordar preocupaciones dentro de nuestra empresa. Los beneficios de la política de puertas abiertas incluyen el desarrollo de la confianza y el respeto mutuo entre el empleador y el empleado y un aumento en la moral.

© 2020 LRN Corporation

Expresarse

Si algo no se ve o se siente bien, estamos facultados para tomar medidas utilizando una variedad de canales disponibles, incluida la Línea de ética de Iron Mountain.

Seleccione cada punto interactivo para obtener más información.



Plantee sus inquietudes de forma temprana.
Cuanto más tiempo espere para abordar un problema, más puede empeorar.



Se garantiza la anonimidad (cuando lo permita la ley).
Si realiza una denuncia a través de la Línea de ética de Iron Mountain, puede optar por permanecer en el anonimato. Este anonimato y confidencialidad se respetarán. Sin embargo, si usted se identifica, ayudará con los procedimientos de seguimiento y retroalimentación.



¿Puedo reportar algo en la Línea de ética en cualquier idioma?
Sí. Si desea hacer una denuncia en un idioma que no sea inglés, está bien, pero podría tener que esperar unos minutos mientras se incorpora un traductor a la llamada.

© 2020 LRN Corporation



Se prohíben las represalias

Propiciamos una comunicación abierta y franca e instamos a los empleados a que planteen preguntas y a que informen sus problemas. No se toleran las represalias contra ninguna persona que revele información de buena fe. Cualquier represalia dará lugar a medidas disciplinarias.

© 2020 LRN Corporation



Sin represalias

Las represalias son una de las peores formas de conducta indebida en el lugar de trabajo. Si bien pueden consistir de acciones como el despido o el descenso de categoría, también pueden incluir amenazas físicas e intimidación. Existen formas menos obvias de represalias, como ser ninguneado por su gerente, dejado de lado por compañeros de trabajo, o acusado de modo falso de mal desempeño.

Como se especificó arriba, las represalias por realizar un informe de buena fe quedan estrictamente prohibidas. Para destacar nuestro compromiso con este principio importante, la empresa está actualmente desarrollando procesos que monitorearán las represalias y ayudarán a prevenirlas, como:

- Realizar el seguimiento periódico con el empleado que realizó el informe después de un incidente.
- Monitorear las calificaciones, ascensos, disciplina y otras acciones en el trabajo del empleado que realizó la denuncia.
- Revisar de modo independiente todas las acciones disciplinarias y decisiones de empleo en la ubicación en la que ocurrió el incidente.
- Entrenar específicamente a los empleados sobre cómo detectar signos de represalias.
- Asegurarse que las medidas por participar o tolerar represalias sean suficientes para servir como disuasivo de actos futuros.

Si bien la empresa monitoreará las represalias e intentará prevenirlas, recuerde que es obligación de todos los Mountaineers denunciarlas si las ve.

© 2020 LRN Corporation

Escalación de problemas potenciales

Su gerente y nuestro Código deben ser el primer puerto de escala al buscar orientación para problemas en el lugar de trabajo. Pero también puede buscar orientación o informar problemas a:

- La gerencia del nivel más alto
- Recursos Humanos
- Privacidad y Cumplimiento Global
- La Línea de ética de Iron Mountain (www.IMEthicsLine.com)

También recuerde que es responsabilidad de cada gerente presentar el Código de ética y del Código de conducta a cada Mountaineer nuevo, indistintamente de la línea de servicio o lugar de trabajo. El Código está permanentemente disponible en www.ironmountain.com/code. Si tiene alguna pregunta acerca de esto, contacte a compliance@ironmountain.com.



© 2020 LRN Corporation



¿Qué ocurre exactamente cuándo informo una conducta indebida?

1. Ya sea que informe una conducta indebida a través de la Línea de ética o de cualquier otra forma, todo se deriva al equipo de Investigaciones corporativas.

2. Investigaciones corporativas evalúa el informe y asigna un equipo de investigación. Podría asignarse un tema a un número de equipos diferentes, inclusive a Privacidad y Cumplimiento, Recursos humanos, Seguridad de la información, Investigaciones corporativas, o una combinación de dichos departamentos.

3. Una vez que se reúnan, el equipo comenzará la investigación.

    a. Dependiendo de los hechos y circunstancias, la investigación puede incluir cosas como visitas al sitio, entrevistas con testigos, evaluaciones de grabaciones del CCTV, exámenes de documentos, revisiones de correos electrónicos, y otras investigaciones digitales.

    b. También puede pedírsele a quien realiza el informe que proporcione información adicional que puede asistir en el proceso de investigación.

4. Una vez que los investigadores hayan terminado, las conclusiones se compartirán con las partes interesadas.

5. De corresponder, se implementará una acción disciplinaria y/o ocurrirán cambios en el proceso del negocio para prevenir que ocurran conductas indebidas similares en el futuro. Los resultados disciplinarios son

© 2020 LRN Corporation

monitoreados para asegurar una aplicación consistente.

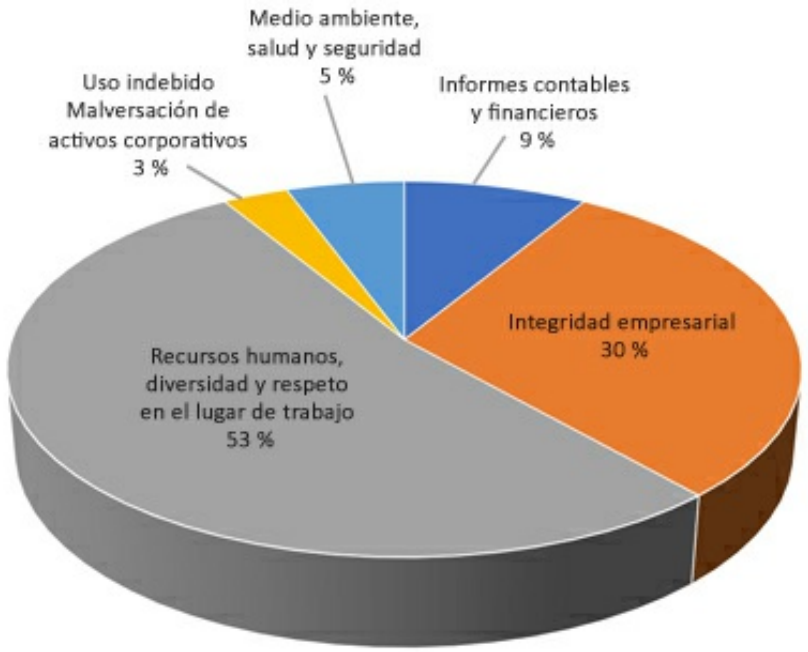
6. Si realizó el informe a través de la Línea de Ética, el equipo de Investigaciones corporativas publicará un mensaje una vez que se haya completado la investigación. Puede acceder al mensaje usando su código de acceso y contraseña.

© 2020 LRN Corporation

Una descripción general de los informes de mala conducta

En 2019, se realizaron más de 450 investigaciones de mala conducta. Estas investigaciones pueden desglosarse como se muestra en el cuadro a continuación.

Durante los últimos dos años, los empleados de todos los niveles (incluyendo el Vicepresidente y Vicepresidente Sénior) fueron plausibles de medidas disciplinarias o se los despidió por no respetar los estándares éticos de la empresa.



© 2020 LRN Corporation

Verificación de conocimientos

Preguntas

1 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera con respecto a los prejuicios no conscientes?
Seleccione todas las respuestas apropiadas.

- [ ] No podemos luchar contra los prejuicios no conscientes porque no siempre somos conscientes de ellos.
- [ ] Solo las personas limitadas sucumben ante los prejuicios no conscientes.
- [ ] Si nos lo proponemos, podemos minimizar el impacto de los prejuicios no conscientes.
- [ ] Los prejuicios no conscientes están fuera de nuestra conciencia regular, no es algo que hacemos deliberadamente.

2 Podemos tomar conciencia de nuestros prejuicios no conscientes y ayudar a reducir su impacto potencial. ¿Cuáles de las siguientes son estrategias útiles que puede emplear?
Seleccione todas las respuestas apropiadas.

- [ ] Cuestione sus suposiciones
- [ ] Centrarse en grupos, no en individuos
- [ ] Seguir los estereotipos; generalmente son correctos
- [ ] Ponerse en el lugar de los demás

3 ¿Cuál de las siguientes alternativas **no es** un ejemplo de información personal sensible cuando se la combina con el nombre de una persona?
Seleccione la opción adecuada.

- [ ] El nombre de inicio de sesión y la contraseña de una computadora de oficina.
- [ ] Número del pasaporte.
- [ ] La dirección legal de una empresa.
- [ ] Fecha y lugar de nacimiento.

© 2020 LRN Corporation

4 ¿Cuál de los siguientes son comportamientos apropiados en relación a la privacidad de los datos?
Seleccione la opción adecuada.

- [ ] Andy recibe una llamada de la madre de su compañero de trabajo en la que le pide la nueva dirección de su hijo para poder enviarle una sorpresa de cumpleaños. Andy le proporciona la información.
- [ ] Maribel, una representante de facturación, imprime una lista de nombres y direcciones de clientes de su empresa para compartir con su marido, que está empezando su propio negocio de marketing. Ella sabe que estos clientes realmente se beneficiarían de la experiencia en marketing de su marido.
- [ ] Roland está trabajando desde casa. No puede abrir un archivo informático que contiene los registros de personal de los empleados en su computadora portátil del trabajo. Lo envía por correo electrónico a la computadora de su casa, donde puede abrir el archivo exitosamente.
- [ ] Traci está viajando por trabajo y accidentalmente deja su computadora portátil del trabajo en un punto de recarga para dispositivos móviles en la terminal del aeropuerto. Ella sabe que fue un error terrible, pero tan pronto como se da cuenta, notifica al departamento de seguridad de su empresa.

5 ¿Cuál es el impacto del mal uso de las redes sociales por parte de un empleado?
Seleccione la opción adecuada.

- [ ] A la empresa la pueden considerar responsable de la actividad en las redes sociales de un empleado.
- [ ] Pérdida de clientes.
- [ ] Una demanda.
- [ ] Todas las anteriores.

6 Hay una empresa en mi mercado que realiza sus compras con un competidor, y sé que, si puedo informarle acerca de lo grandiosos que son nuestros servicios, podemos ganarla. Tengo la dirección de correo electrónico de su Gerente de Compras, pero veo que está en nuestra lista de “No enviar correo electrónico”. ¿Puedo comunicarme con ella desde mi cuenta personal de correo electrónico en lugar de la cuenta de Iron Mountain?

- [ ] Sí
- [ ] No

7 Ming, un vendedor de Iron Mountain, quiere comprender mejor la competencia local y contrata a un consultor para que actúe como “comprador misterioso”. El consultor se presentaría falsamente como cliente de gestión de registros y solicitará ofertas de nuestros competidores para intentar recabar información sobre los niveles, precios y tarifas de sus servicios.
¿Esto viola nuestro Código y nuestras Políticas?

- [ ] Sí
- [ ] No

© 2020 LRN Corporation

8 ¿Cuál de los siguientes son mitos acerca de realizar un informe a la Línea de ética de Iron Mountain?
Seleccione todas las respuestas apropiadas.

- [ ] Jamás sabré lo que ocurrió con mi informe.
- [ ] La conducta indebida está mal, pero realizar un informe acerca de tus compañeros trabajadores es mucho peor.
- [ ] Enfrentaré represalias por llamar a la Línea de ética.
- [ ] Se enviará mi informe automáticamente al equipo de Recursos humanos.

© 2020 LRN Corporation

Respuestas de autoevaluación

© 2020 LRN Corporation

Ejercicio sobre la Información personal

¿Qué es la Información personal?

La Información personal es cualquier información que se puede usar para identificar a un individuo. La Información personal puede ser "más confidencial" (es decir, en caso de que se pierda o se vea comprometida, podría dar lugar a un daño o robo de identidad) o "menos confidencial" (es decir, el riesgo de daño o robo de identidad asociado con la pérdida o compromiso sería menos grave). Decida si cada ejemplo es "más confidencial" o "menos confidencial".

En una computadora de escritorio o tableta, arrastre cada ejemplo a la casilla correspondiente y luego seleccione Enviar.

En un teléfono inteligente, seleccione cada ejemplo, marque su respuesta, y luego seleccione Enviar.

Número de licencia de conducir.

- [x] Más confidencial
- [ ] Menos confidencial

Apellido de soltera de la madre

- [x] Más confidencial
- [ ] Menos confidencial

Ubicación de la oficina.

- [ ] Más confidencial
- [x] Menos confidencial

Registros médicos.

- [x] Más confidencial
- [ ] Menos confidencial

© 2020 LRN Corporation

Dirección de correo electrónico de la empresa.

☐ Más confidencial ☑ Menos confidencial

Información tomada de un sitio Web público.

☐ Más confidencial ☑ Menos confidencial

Religión

☑ Más confidencial ☐ Menos confidencial

Comentarios

Algunos tipos de información personal son más sensibles que otros, pero estamos obligados a proteger toda la información personal que nos hayan confiado. Debemos cumplir con todas las políticas de la empresa y las leyes para asegurarnos de que estamos haciendo nuestra parte.

© 2020 LRN Corporation

La mejor respuesta

Bien, ¿qué opina? ¿Debe Justin devolver la llamada de Shola y transmitirle la información solicitada? Vamos a escuchar las opiniones de algunos de los colegas de Justin.

Seleccione a cada colega para conocer su opinión.



Joe
No deberíamos proporcionar datos personales a nadie a menos que podamos verificar su identidad y su autorización para acceder a la información.



Heather
Si la solicitud hubiese sido un número de seguro social o información médica, habría dicho que no, pero creo que compartir una fecha de nacimiento y los detalles de la licencia de conducir está bien.



Dorothy
¿Una "reclamación de seguro histórica"? Suena un poco dudoso. Pero envía los detalles de todos modos. "Kristina Grable" probablemente podría haberlos encontrado fácilmente en Internet.

Si estuviera en la posición de Justin, ¿cuál sería la mejor manera de responder?

Seleccione la opción adecuada.

© 2020 LRN Corporation

- [ ] Darle a Shola los detalles de los empleados por teléfono.
- [x] Rechazar la solicitud cortésmente.
- [ ] Enviar los datos solicitados en un correo electrónico protegido con contraseña.

Comentarios

Contrariamente a las opiniones de Heather y Dorothy, información como esta se considera información personal confidencial. Esto significa que es información que podría provocar un daño significativo si se ve comprometida.

Nunca debemos proporcionar información personal a ninguna persona dentro o fuera de la empresa sin asegurarnos de que sea apropiado hacerlo. Toda la Información personal debe ser protegida de acuerdo con nuestras políticas, que limitan el acceso a las personas autorizadas que tienen una necesidad comercial clara de dicha información.

Piénselo en términos personales, si esta fuera su información personal, ¿le gustaría que se la protegiese o que se la compartiera de esta manera descuidada?

Si está autorizado a compartir información personal, recuerde compartir solo la cantidad mínima necesaria y remover cualquier forma de identificar la información siempre que sea posible (por ejemplo, eliminando nombres, direcciones de correo electrónico, números de seguridad social o domicilios).

© 2020 LRN Corporation

La historia de Alia

Alia acaba de comenzar su nuevo trabajo en Iron Mountain. Está disfrutando de su nuevo puesto. Su equipo está trabajando en un nuevo servicio emocionante que aún no se ha lanzado. Toma una foto de la pantalla de la computadora de su trabajo y la publica en Snapchat. El pie de foto dice: *"¡Feliz en mi nuevo trabajo! Nuevo y emocionante servicio de Iron Mountain. ¡Esto realmente va a sacudir el mercado!"*

¿Cometió un error Alia con esta publicación? Otros colegas tienen su propia opinión con respecto a la publicación. ¿Con quién está de acuerdo?

Seleccione todas las respuestas apropiadas.



☐ Está bien. Solo sus amigos verán la publicación y solo estará disponible durante 24 horas.



☑ La publicación de Alia podría interpretarse como un anuncio oficial de la empresa sobre un nuevo servicio.



☑ Cualquier información no pública sobre servicios nuevos podría plantear un riesgo de transacciones con información privilegiada.



☐ Alia no debería conectarse a Snapchat en el trabajo. *Nunca*.

© 2020 LRN Corporation

Comentarios

La historia de Snapchat de Alia acerca del trabajo que está haciendo puede parecer inofensiva porque no contiene información personal, pero infringe las políticas de la empresa. Está emocionada por su trabajo, lo cual es excelente, pero está compartiendo información confidencial (información trascendental, desconocida para el público) en un foro de acceso público. La imagen de la pantalla de la computadora también puede incluir otra información confidencial o patentada, o posiblemente información personal. Ella solo tiene acceso a la información porque trabaja en la empresa. Aun cuando la historia puede ser temporal, una persona podría tomar una instantánea y publicar la imagen en otros foros de redes sociales, que pueden ser vistos por mucha más gente.

© 2020 LRN Corporation

¿Qué constituye uso y qué sería abuso?

Aquí están las actividades que realizan actualmente los miembros del equipo de Lara. Algunos pueden afectar la privacidad y otros pueden considerarse abuso de los recursos que se nos proporcionan para hacer nuestro trabajo.

En una computadora de escritorio o tableta, arrastre cada ejemplo a la casilla correspondiente y luego seleccione Enviar.

En un teléfono inteligente, seleccione cada ejemplo, marque su respuesta, y luego seleccione Enviar.

Art está actualiza su página de Facebook cada vez que vende otro artículo en eBay.

- [x] Abuso
- [ ] Uso

Claire envía un mensaje en Facebook a su pareja para decirle que va a llegar tarde desde el trabajo.

- [ ] Abuso
- [x] Uso

Petra mira gran cantidad de videos musicales en YouTube mientras trabaja.

- [x] Abuso
- [ ] Uso

Mick inicia sesión en Twitter para ver cuántas personas siguen a la empresa.

- [ ] Abuso
- [x] Uso

© 2020 LRN Corporation

Harriet tuitea detalles publicados anteriormente sobre un producto de la empresa.

- [ ] Abuso
- [x] Uso

Jake envía un correo electrónico a los miembros de su equipo con un enlace a un video de YouTube de un popular comediante que cuenta chistes que contienen lenguaje grosero.

- [x] Abuso
- [ ] Uso

Comentarios

Siempre debemos usar los recursos informáticos y las redes sociales de la empresa de acuerdo con el Código de Ética y Conducta Comercial de la empresa, nuestra Política de Uso Aceptable y nuestra Política de Redes Sociales. El acceso a Internet se proporciona con fines comerciales, pero el uso personal no excesivo está permitido en la mayoría de las regiones.

Como regla general, si el contenido ya se ha publicado en el sitio web de Iron Mountain o en presentaciones financieras públicas, está bien divulgarlo en las redes sociales. En general, no se permite compartir información confidencial de la empresa (como secretos comerciales o información privilegiada sobre las finanzas de la empresa) o información personal. La transmisión de contenido amenazante u ofensivo tampoco está permitida.

© 2020 LRN Corporation

El escenario

Hannah es una empleada nueva. A los pocos días de empezar a trabajar, es testigo de cómo un miembro del equipo discrimina a otro. Al comienzo de la segunda semana, está segura de que un miembro del equipo está siendo intimidado. Reúne a tres miembros de su equipo y les pide su consejo.

Seleccione a los compañeros para ver qué dicen.



Josephine
No hagas nada al respecto, Hannah. Eres nueva y aún no tienes autoridad para hacer este tipo de cosas.



Clarence
Hannah, denúncialo por supuesto, pero la gerencia no escucha mucho aquí.



Haruki
Esto es una oficina, Hannah. En las oficinas suele haber conflictos. Los empleados tienen desacuerdos. Va a saberse.

Estas respuestas de los colegas de Hannah no la llenan de confianza en la organización, por lo que decide ignorar el problema en el corto plazo al menos. ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones expresa el mejor enfoque en este tipo de situaciones?

Seleccione la opción adecuada.

© 2020 LRN Corporation

- [ ] Esperar, observar y aprender.
- [x] Si ves algo, dilo.
- [ ] No balancees el bote si quieres mantenerte a flote.

Comentarios

El mejor consejo es "si ves algo, dilo". Un problema puede pasar desapercibido si no se plantea.

© 2020 LRN Corporation