

We know we can

**softline**<sup>®</sup>

# Código de Ética y Cumplimiento Corporativo



# Carta abierta del fundador de la empresa



¡Estimados colegas!

Tienen en sus manos uno de los documentos más importantes de nuestra empresa. El Código de Ética y Cumplimiento Corporativo, incorporando todos los principios fundamentales de la conducta empresarial que han hecho que la pequeña empresa, fundada en 1993, se haya convertido en un proveedor de servicios de TI de renombre mundial con presencia en más de 50 países.

La honestidad, la justicia y el bienestar de los demás, no son sólo pregonadas palabras, son las cualidades que reflejan el espíritu de Softline. Cada uno de nosotros, en el momento de tomar decisiones, debe guiarse por las disposiciones consagradas en este código.

Trabajamos por el éxito no sólo de nuestra empresa, sino también por el bienestar de cada uno de nosotros. La empresa aprecia profundamente la contribución de sus empleados al éxito general. En particular, quisiera destacar que los resultados que hemos logrado no podrían haber sido una realidad sin la brújula moral que nos guía cotidianamente. Hoy en día, el Código de Ética y Cumplimiento es la brújula moral. Por favor, lean cuidadosamente las disposiciones de este documento.

Gracias por su compromiso con los valores de nuestra empresa, por guiarse por ellos en el momento de tomar decisiones y por asumir una mayor responsabilidad, por el éxito y la prosperidad de Softline.

**Atentamente,  
Igor Borovikov**

# Discurso inaugural de Sergey Chernovolenko, Director Ejecutivo Global



¡Estimados colegas!

El éxito de la empresa, es el éxito de cada uno de sus empleados. Muchas gracias por su actitud positiva ante el trabajo, por mantener la reputación DE LA EMPRESA AL MÁS ALTO NIVEL EN CUALQUIER SITUACIÓN.

Nosotros valoramos la preocupación de nuestros empleados por la imagen de la empresa y a su vez nos preocupamos por cada uno de ellos. La ética empresarial es parte integral de la comunidad empresarial moderna. Nuestro éxito se debe en gran medida a los valores y principios sobre los que hemos construido nuestra empresa.

Nuestro credo es la honestidad, la justicia y la preocupación por el bienestar de los demás. Le pido a cada uno de ustedes que estudien cuidadosamente este documento. Recuerden: la imagen de la empresa está formada por el comportamiento y las acciones de sus empleados. Estoy convencido de que podemos preservar el arraigado legado ético de Softline.

**Atentamente,**  
**Sergey Chernovolenko**

# Introducción del Jefe Global Chief Compliance Officer Gareth Tipton



¡Estimados amigos!

La confianza de los clientes en la empresa depende directamente de su reputación profesional, que a su vez depende de las acciones de cada empleado. Como el escritor Josh Billings dijo acertadamente: "Una reputación arruinada es como un jarrón roto, se puede pegar, pero siempre se pueden ver los lugares dañados".

Nos tomamos nuestra imagen muy en serio. Se necesita un Código de Ética y Cumplimiento para que los empleados puedan equilibrar sus acciones con la ética de la empresa, manteniendo la reputación intachable de Softline. El estricto cumplimiento de las normas y reglamentos ayudará a establecer relaciones a largo plazo con los clientes, proveedores y otros contratistas.

Es importante recordar: el éxito general depende de nuestra imagen, y el bienestar de cada uno de los empleados de la empresa depende de su propio éxito.

**Atentamente,  
Gareth Tipton**

# Índice de contenido

¿Por qué tenemos un código de ética?	6
¿Todos tienen que cumplir con el Código de Ética y Cumplimiento?	6
¿Cómo enfrentar las situaciones en las que el Código no da una respuesta o la situación no es obvia?	7
Nuestros valores éticos	8
Valores corporativos	9
Prevención de la discriminación	10
Prevención del hostigamiento y acoso sexual	11
Conflicto de intereses	11
Derechos humanos y rechazo al trabajo forzoso y al trabajo infantil	13
Protección de la salud en el lugar de trabajo	14
Protección del secreto comercial y la propiedad intelectual	14
Protección del medio ambiente	17
Oportunidad de expresarse	18
Política anticorrupción	19
Cumplimiento de las restricciones comerciales y de exportación	21
Competencia justa	23
Lucha contra el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo	23
Política de privacidad y protección de datos personales	24
Evaluación de la confiabilidad de las contrapartes	26
Exactitud e integridad de los estados financieros	27
Responsabilidad social corporativa	28

## ¿Por qué tenemos un código de ética?

Ayudamos a nuestros clientes a desarrollar sus negocios implementando la transformación digital, basada en la tecnología de la información avanzada y en herramientas de seguridad cibernética. Softline es un socio de confianza y un proveedor confiable de soluciones y servicios en todo el mundo.

Cualquier negocio exitoso se basa en la confianza entre la empresa y sus clientes, y entre la empresa y sus empleados. La reputación de Softline es nuestro principal activo y ventaja competitiva. Nuestra tarea común es fortalecerla cada día con nuestro comportamiento impecable y ético.

La confianza y la reputación profesional se adquieren con el paso de los años, y los años de esfuerzo pueden ser borrados por un comportamiento poco ético en un instante.

El propósito principal de este documento es reforzar los valores de Softline y reflejar nuestro compromiso inquebrantable con la ética comercial y el cumplimiento de las leyes.

El Código de Ética Corporativa y Cumplimiento está diseñado específicamente para asegurar que cada empleado de la Empresa, cada socio comercial, actúe de acuerdo con los valores que han permitido a Softline lograr resultados comerciales sobresalientes. Solamente una estricta división de valores comunes nos permitirá desarrollar y mantener nuestro estatus como una de las empresas más prometedoras y exitosas en la industria de TI.

## ¿Todos tienen que cumplir con el Código de Ética y Cumplimiento?

Como miembros del equipo de Softline, estamos obligados a cumplir las reglas de este Código, sin importar nuestro estatus o cargo oficial. El Código se aplica a todas las unidades de negocio de la Empresa, independientemente de su finalidad funcional, ubicación geográfica u otros factores.

El éxito de un negocio depende de las acciones de cada empleado, ya sea un accionista, un miembro de la junta, un alto directivo, un jefe de departamento, un gerente o cualquier otro empleado. Las reglas establecidas en este documento asumen que cada uno de nosotros debe cumplir y respetar las reglas y valores de la Empresa.

Los accionistas, los miembros de la junta y los altos directivos tienen un papel especial que desempeñar. Deben servir de modelo de comportamiento impecable para los empleados de la Empresa, fomentando el comportamiento ético y previniendo acciones impropias, y representando impecablemente a la Empresa en las relaciones externas.

Cualquier empleado que viole las disposiciones de este Código debe entender que puede ser objeto de medidas disciplinarias que pueden llegar hasta el despido.

Además, algunos de los requisitos del Código se superponen a los de la ley, por lo que la empresa puede demandar a un empleado deshonesto por daños y perjuicios, y las autoridades competentes pueden aplicarle sanciones administrativas y penales.

Es importante recordar que en el desempeño de nuestros deberes, actuamos en nombre de toda la Empresa. Las acciones irrazonables y no éticas de cada uno de nosotros pueden resultar en la aplicación de penalidades, investigaciones o acciones legales contra Softline. Cualquier forma de comportamiento no ético podría dañar irreparablemente la reputación y la capitalización del mercado de la Empresa.

El Código puede ser complementado por otras políticas y documentos más detallados de Softline, pero tiene la más alta prioridad.

## **Nosotros debemos:**

- Reconocer y demostrar el compromiso con los principios establecidos en este Código en todo momento y en todo lugar, en cualquier situación.
- Cumplir con las políticas y otros documentos internos de Softline, las leyes y estándares aplicables que complementan este Código.
- En situaciones en las que el Código o la ley aplicable no aborden ninguna cuestión, guíese por las preguntas o explicaciones específicas del Departamento de Ética y Cumplimiento, así como por el sentido común.
- Comunicar al Servicio de Cumplimiento cualquier violación de este Código y de las leyes aplicables que haya ocurrido o que pueda ocurrir.

## **¿Cómo enfrentar las situaciones en las que el Código no da una respuesta o la situación no es obvia?**

El mundo que nos rodea es un entorno multifacético, que cambia y evoluciona rápidamente, por lo que es imposible prever todas las situaciones y dilemas éticos posibles. El objetivo principal del Código es ayudar a los empleados a tomar decisiones basadas en los valores de Softline.

En caso de que no encuentre una respuesta en este Código, o si no está seguro de la veracidad de alguna decisión, debería hacerse algunas preguntas antes de tomarla:

- Esta acción, ¿es legal?
- Esta acción, ¿es ética?
- ¿Quisiera que los medios de comunicación o los parientes cercanos supieran de este acto?
- Si cometo este acto, ¿sufrirá la reputación profesional de Softline?

Si la respuesta a alguna de las preguntas es "No", entonces renuncie a sus intenciones.

### **¡Importante!**

En el proceso de trabajo, pueden surgir situaciones donde los hechos no son tan evidentes. En tales casos, es necesario guiarse por el sentido común, actuar con honestidad, justicia y sin perjudicar a los demás.

¿No está seguro? Pídale consejo a su gerente o al oficial de cumplimiento y ellos siempre estarán dispuestos a escucharle.

Le garantizamos protección contra cualquier tipo de acoso si actúa de forma honesta, justa y sin dañar a los demás, incluso si puede afectar negativamente a los negocios de la empresa.

## **Nuestros valores éticos**

### **1. Honestidad**

- Siempre actuamos según lo dicta nuestra conciencia.
- NO estamos incumpliendo nuestros compromisos.

La empresa Softline es un empleador responsable con mecanismos de motivación transparentes y bien definidos. NO engañamos NI confundimos a nuestros socios comerciales.

NO comunicamos información contradictoria o ambigua.

### **2. Justicia**

- Somos libres de prejuicios.
- Somos objetivos en nuestros puntos de vista, opiniones, acciones y decisiones.

Juzgamos las acciones y decisiones de los demás basándonos en datos objetivos. Asumimos la responsabilidad de asegurar que nuestras acciones y decisiones no distorsionen la realidad.

Estamos a favor de la igualdad de oportunidades y la total ausencia de discriminación.

### **3. Bienestar de los demás**

- Pretendemos cambiar el mundo para mejor a través de la transformación digital.
- Somos responsables de nuestras acciones y decisiones ante toda la sociedad.

NO realizamos actos que puedan estar permitidos por la ley, pero que resulten injustos para los demás.

Tomamos decisiones y actuamos NO SÓLO de acuerdo con nuestros intereses, sino que también tenemos en cuenta los intereses de los demás.



## **¡Importante!**

El comportamiento ético son acciones o decisiones honestas y justas que no hacen daño a los demás.

# Valores corporativos

## 1. Liderazgo

- Nos esforzamos por ser líderes en áreas clave de nuestro negocio.
- Somos responsables de nuestras promesas y acciones.

Nos encanta lo que hacemos. Somos curiosos, asertivos y nunca dejamos de desarrollarnos. Nuestra confianza se basa en la experiencia práctica y nos permite asumir compromisos firmes y asumir la responsabilidad del resultado.

## 2. El cliente es el centro de atención

Oímos y escuchamos a nuestros clientes y consideramos que nuestra misión es añadir valor a sus negocios. Estamos interesados en comprender y resolver los problemas de nuestros clientes.

Nuestro objetivo es construir relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes y cumplir siempre con nuestras promesas. Ofrecemos una variedad de opciones para encontrar la solución más efectiva para cada tarea. Como resultado, podemos colaborar efectivamente en grupos de trabajo y mejorar junto con nuestros clientes y socios.

## 3. El equipo es la base de nuestro negocio

- ¡El éxito del equipo es el éxito de todos!
- ¡Conformamos un único equipo global!

La Empresa estableció una relación de confianza y honestidad con sus empleados. Valoramos la contribución de cada empleado, su profesionalismo y lealtad a la causa común. Los miembros del equipo de Softline son respetuosos entre sí, así como respetan la cultura y las reglas de cada país en el que la empresa opera. Contribuimos a que los empleados progresen y se desarrollen. Esto se ve facilitado no sólo por los cursos y programas estándares, sino también por el apoyo de los colegas con experiencia, una base de conocimientos interna y la oportunidad de participar en una variedad de proyectos, incluyendo los internacionales.

## 4. Innovación

- Conocemos y pronosticamos el desarrollo del mercado.
- Nos centramos en la búsqueda de oportunidades de crecimiento.
- Realizamos importantes inversiones y prestamos mucha atención a las tecnologías de vanguardia y los proyectos innovadores.

Monitoreamos constantemente las últimas tendencias y tecnologías, integrando los mejores enfoques y soluciones en nuestro portafolio. De forma activa desarrollamos nuestros propios productos y servicios.

Todo cambia, y nosotros también. Estamos interesados en el aprendizaje y la superación personal. Tomamos el asunto en nuestras manos y damos forma al futuro con nuestros clientes y socios.

## 5. Negocio responsable

- Estamos comprometidos con el uso sostenible de los recursos y un estilo de vida saludable.
- Nos atenemos a la ley y a la ética empresarial.
- Respetamos las tradiciones de cada país.

Llevamos a cabo nuestras actividades en estricto cumplimiento de las leyes de los países en los que operamos y de las normas internacionales. La empresa respeta las tradiciones nacionales de los diferentes países, los valores culturales y las reglas establecidas. Fomentamos el uso cuidadoso de los recursos, participamos en los proyectos de caridad y apoyamos las iniciativas y programas deportivos relacionados con un estilo de vida saludable.

## Prevención de la discriminación\*

Acogemos con beneplácito la diversidad y la individualidad. Tratamos de crear un ambiente donde ofrecemos igualdad de oportunidades para todos. Mantenemos un ambiente de trabajo de respeto y dignidad. Todos los empleados tienen las mismas oportunidades de desarrollo profesional. Las prácticas discriminatorias ilegales, incluido el acoso, están estrictamente prohibidas.

NO permitimos la discriminación por origen étnico o nacional, sexo, religión, cosmovisión, edad, discapacidad, orientación sexual, color, convicciones políticas, origen social u otros motivos legalmente protegidos.

La selección, la contratación y el desarrollo de la carrera profesional de nuestros empleados se basan exclusivamente en sus calificaciones y capacidades.

### **¡Importante!**

Somos libres de prejuicios y no permitimos acciones discriminatorias.

\*Para más información, ver "Política contra la discriminación y de protección contra la persecución"

# Prevención del hostigamiento y acoso sexual\*

El acoso sexual constituye discriminación y es ilegal en virtud de la ley. El acoso sexual puede implicar una serie de actos discretos y muy visibles, y puede involucrar a personas del mismo o diferente sexo.

## Dependiendo de las circunstancias, tal comportamiento puede incluir:

- el acoso no deseado o solicitudes de intimidad sexual;
- los ataques ofensivos de naturaleza sexual, los comentarios sobre el cuerpo del individuo, su sexualidad o defectos sexuales, las bromas sobre sexo e insinuaciones sexuales;
- las sonrisas maliciosas, los silbidos o tocamientos;
- los comentarios o gestos ofensivos u obscenos;
- la colocación en el lugar de trabajo o distribución de objetos ambiguos o imágenes que insinúen sexo;
- otros actos físicos, verbales o visuales de naturaleza sexual.

Vivimos en una sociedad civilizada y no permitimos acciones que puedan ser interpretadas como acoso sexual.

## Conflicto de intereses\*\*

Respetamos la vida privada de nuestros empleados. Sin embargo, necesitamos prevenir situaciones en las que los intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses empresariales. Es inaceptable que en la toma de decisiones, excepto la conveniencia comercial, puedan influirse razones relacionadas con el interés personal de los directivos o empleados de la empresa.

Entra las causas, consideramos el conflicto de intereses asociado a la participación de los empleados de Softline en el trabajo de otras organizaciones, así como la influencia de las relaciones de parentesco.

### **¡Importante!**

El conflicto de intereses es una situación en la que las actividades y las relaciones interfieren (o pueden considerarse como que interfieren) con su capacidad de actuar de manera objetiva y justa.

\*Para más información, ver "Política contra la discriminación y de protección contra la persecución"

\*\*Para más información, ver "Política de objetividad empresarial"

### **¡Importante!**

NO aceptamos situaciones en las que las relaciones personales influyan en la objetividad y la equidad de nuestras decisiones. NO ocultamos ningún conflicto de intereses existente o potencial e informamos honestamente al respecto.

## **Trabajo conjunto con familiares**

Sus familiares son su esposo/a, padres, hermano/as, abuelos/as, hijos/as, nietos/as, padres del esposo/a o compañeros/as de convivencia. Los familiares también incluyen a cualquier miembro de su familia que viva con usted o que dependa económicamente de usted de alguna u otra manera.

Sin embargo, cuando se trate de miembros de la familia que no estén incluidos en la lista anterior, por favor asegúrese de que sus relaciones no interfieran (y no pueden considerarse como que interfieran) con su capacidad de actuar de manera objetiva y justa.

Tal vez uno de sus amigos es un empleado o accionista de un cliente o proveedor de la Empresa. En su relación con dicho cliente o proveedor, debe asegurarse de que su amistad no afecta a su capacidad de actuar de forma objetiva y justa, así como que no puede considerarse que influya en su relación con el cliente o proveedor.

NO aprobamos el trabajo conjunto de familiares que están directa o indirectamente subordinados (influenciados) entre sí, ya que esto crea los siguientes problemas:

- Las decisiones de los familiares - jefes en relación con los familiares - subordinados pueden ser sesgadas o percibidas como sesgadas por otros empleados de la Empresa y/o terceros, incluyendo accionistas, contratistas, el Estado y los organismos estatales, sindicatos y asociaciones profesionales, participantes en el mercado de valores;
- Una situación similar puede surgir en el caso de la participación conjunta de familiares en un proceso empresarial, si la decisión de un empleado relacionado afecta al desempeño de las funciones oficiales de otro empleado relacionado.

Limitamos los casos de trabajo conjunto de familiares y tiene el derecho de no considerar a los candidatos para ningún puesto en la Empresa si están relacionados con empleados actuales y tienen la oportunidad de influir en ellos. El proteccionismo basado en el nepotismo está prohibido.

NO permitimos las situaciones en las que el pariente-jefe sea el jefe directo o indirecto (influencia) del pariente-subordinado. Sin embargo, el trabajo conjunto de los familiares de la Empresa que no estén directa o indirectamente subordinados (influyentes) entre sí está permitido a discreción de la alta dirección.

## Actividad empresarial

Nos comprometemos con la política de declaración abierta de empleo de los empleados en otras áreas de negocio, y también estamos interesados en el empleo completo y el trabajo de los empleados con la máxima eficiencia.

No es deseable que nuestra empresa contrate empleados en su propio negocio, lo que puede distraerlos de sus deberes. Sin embargo, se permite a los empleados de la Empresa participar en el capital de otras organizaciones mediante la posesión de acciones y bonos. Como excepción, los empleados pueden participar en el capital autorizado de organizaciones que generen ingresos para la Empresa o le ofrezcan servicios a precios inferiores a los del mercado, manteniendo la calidad.

NO SE RECOMIENDA a los empleados que establezcan o dirijan organizaciones cuyo ámbito de actividad no coincida con el de Softline.

Los empleados NO DEBEN fundar o administrar organizaciones cuyo ámbito de actividades coincida con las de Softline.

## Derechos humanos y rechazo al trabajo forzoso y al trabajo infantil

Respetamos las disposiciones sobre la protección de los derechos humanos y de los niños. Para nosotros, estas son normas fundamentales, que cumplimos sin excepción.

Rechazamos todas las formas de trabajo forzado o infantil, así como la esclavitud contemporánea y la trata de personas. Nuestra posición no sólo concierne a nuestra empresa, sino también a nuestros socios comerciales.

El trabajo forzoso es todo trabajo o servicio que una persona es obligada a realizar contra su voluntad bajo la amenaza de un castigo, o para el cual la persona no ha dado voluntariamente su consentimiento.

Cuando se contrata a un empleado, deben cumplirse los reglamentos locales relativos a la edad de empleo y deben tenerse en cuenta las restricciones sobre el uso de menores en trabajos e instalaciones especialmente peligrosos. Además, los gerentes de todos los niveles y los empleados de las divisiones de recursos humanos deben asegurarse de que el empleado haya elegido nuestra empresa por su propia voluntad y pueda renunciar a ella en cualquier momento de acuerdo con las leyes aplicables.

### **¡Importante!**

Trabajamos en la empresa sólo de mutuo acuerdo. NO contratamos empleados que no estén en la edad laboral.

## Protección de la salud en el lugar de trabajo\*

La seguridad y la salud de nuestros empleados son muy importante para nosotros. En este sentido, creamos lugares de trabajo y oficinas que garantizan el cumplimiento de todos los requisitos de salud y seguridad aplicables. La salud y la seguridad de nuestros empleados es una prioridad para nuestra empresa.

Mejoramos y optimizamos continuamente nuestro entorno de trabajo para reducir las lesiones relacionadas con el trabajo, mejorar la productividad de los empleados y mejorar el confort del entorno de trabajo. Alentamos y promovemos estilos de vida saludables, actividades deportivas y la eliminación de hábitos nocivos.

### **¡Importante!**

Trabajamos en un ambiente confortable que garantiza la seguridad de nuestra salud. Informamos a nuestro empleador sobre los posibles peligros y desventajas del espacio de oficina.

## Protección del secreto comercial y la propiedad intelectual\*\*

Los secretos comerciales y la propiedad intelectual, que son propiedad de la Empresa bajo cualquier base legal, constituyen uno de sus activos más importantes. Protegemos cuidadosamente los secretos comerciales y nuestra propiedad intelectual.

Todos los días creamos propiedad intelectual en el trabajo. La propiedad intelectual y los secretos comerciales constituyen todo lo que hacemos juntos, independientemente de que tengamos una patente o una marca comercial.

\*Para más información, ver "Política de Seguridad y Salud Ocupacional"

\*\*Para más información, ver "Política para la protección y el uso adecuado de los activos de la Empresa" y "Política de privacidad"

# Sistemas de información

Utilizamos los sistemas de información dentro de límites razonables. Las reglas de Softline deben ser estrictamente observadas (incluso con respecto a los datos personales) tanto en los sistemas de información de la Empresa como fuera de ellos, si las acciones del usuario pueden estar relacionadas con la Empresa. Esto significa, por ejemplo, que no utilizamos los sistemas de información de la Empresa para enviar o recibir información personal (y cualquier otra) que no esté de acuerdo con nuestro Código de Ética y Cumplimiento (o cualquier otra política aplicable) para cualquier propósito que sea deliberadamente falso, deshonesto o inadmisibles por cualquier otro motivo.

Si tenemos acceso a los sistemas de información de la Empresa, adoptamos las precauciones necesarias, incluida la protección con contraseña y otros métodos de acceso, para evitar el acceso no autorizado a esos sistemas.

Utilizamos el software sólo de acuerdo con los acuerdos de licencia y realizamos las siguientes acciones sólo después de obtener el permiso previo de la Empresa:

- Instalamos cualquier software en equipos informáticos propiedad de la Empresa;
- Instalamos software propiedad de la Empresa en cualquier equipo informático que no sea propiedad de la Empresa;
- Proporcionar a alguien copias del software con licencia o propiedad de la Compañía.

# Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual de nuestra Empresa son activos de alto valor, y deben ser protegidos por todos los empleados. También tenemos un gran respeto por los derechos de propiedad intelectual de todas las demás personas. La propiedad intelectual incluye, pero no se limita a, las patentes, las marcas registradas y marcas de servicio, los nombres de dominio, los derechos de autor, incluidos los derechos de autor de software, los derechos de propiedad industrial, los derechos de acceso a bases de datos, los conocimientos técnicos u otra información confidencial (a veces denominados "secretos comerciales" o "información de propiedad"), así como los derechos en virtud de acuerdos de propiedad intelectual.

Los resultados del trabajo de los empleados también son propiedad de la empresa. Su utilización, con fines no relacionados con el empleo, sólo es posible si se obtiene la aprobación previa del departamento de seguridad de la empresa.

NO utilizamos los sistemas de la Empresa en violación de los derechos de propiedad intelectual aplicables. Entre los ejemplos cabe citar la copia o distribución ilegal o no autorizada de materiales sujetos a derechos de propiedad intelectual.

# Información Confidencial

Definimos la privacidad de la siguiente manera: "La información se considera confidencial si es de naturaleza personal (ya sea información sobre un empleado o cualquier otra persona), si es comercialmente significativa, si ha sido proporcionada bajo condiciones de confidencialidad, o si es información cuya divulgación inadecuada puede tener consecuencias negativas para Softline, sus socios y clientes.

## Ejemplos de información que no divulgamos:

- Los archivos personales de los empleados y otros datos personales.
- Datos que constituyen un secreto comercial.
- Los identificadores y contraseñas para los usuarios de los sistemas de información, los números de seguro social, los contactos internos, la información bancaria y financiera, la información médica y de salud, la información sobre discapacidad o necesidades especiales, la información sobre seguros y beneficios, y los salarios de los empleados.
- La información sobre Softline que no ha sido publicada en el dominio público o que no ha sido autorizada para ser divulgada, incluyendo, pero sin limitarse a, la información sobre el presupuesto, los asuntos financieros, las negociaciones, las licitaciones y otra información.
- Los resultados de las reuniones o negociaciones entre dos o más empleados (clientes, socios) con respecto a los clientes (o socios). La discusión de esta información con personas que no trabajan en Softline es posible solo en casos en los que se ha firmado el consentimiento del cliente (socio) para la divulgación de esta información. También se excluye la posibilidad de discutir la información anterior con los gerentes y otros empleados de la empresa, a quienes esta información no concierne debido a sus obligaciones laborales o su área de responsabilidad.
- La información descrita como confidencial de acuerdo con cualquier otra política, regla o disposiciones de Softline.
- Otra información y documentos que un empleado no está obligado a revelar en virtud de sus obligaciones.

## La protección de los datos confidenciales implica las siguientes acciones con respecto a la información anterior:

- El almacenamiento adecuado de los materiales, incluidos los datos confidenciales, en un lugar con un nivel de acceso definido por la Empresa y establecido individualmente.
- El cumplimiento de las normas internas para la circulación de documentos en papel que contengan información confidencial, de manera que se evite el riesgo de fugas.
- La política de "escritorio limpio" que se basa en la retirada de los documentos del escritorio por el empleado en caso de supuesta ausencia prolongada del puesto de trabajo. El ordenador se bloquea cuando un empleado abandona su puesto de trabajo.
- La autorización obligatoria para acceder al sistema de información.



- El uso de carpetas especiales, cerradas al público, para almacenar y transferir información confidencial.
- El cumplimiento de las normas internas para el envío de información confidencial por correo electrónico, hacer copias, enviar por fax, etc.
- La atención y responsabilidad personal de los empleados en cualquier transmisión de información confidencial, incluida la información oral.
- La creación de copias y duplicados de materiales que contengan información confidencial en caso de fuerza mayor, donde estos materiales puedan ser dañados.

**¡Importante!**

NO compartimos con terceros información que no se haya puesto a disposición del público. Protegemos cuidadosamente nuestra propiedad intelectual y secretos comerciales.

NO utilizamos información no verificada o no oficial.

## Protección del medio ambiente\*

Nos fijamos un objetivo ambicioso: minimizar el impacto negativo de las actividades de la Empresa sobre la naturaleza. Esto se aplica tanto a los períodos de corta como de larga duración.

Seleccionamos áreas de actividad, métodos de trabajo y tipos de recursos que tengan un impacto perjudicial mínimo en el medio ambiente. Además, ayudamos a nuestros clientes y socios en la implementación de métodos y tecnologías avanzadas que reducen el consumo de recursos y el impacto negativos del negocio sobre el medio ambiente.

**¡Importante!**

Respetamos el medio ambiente. Utilizamos los recursos de manera sostenible en el curso de nuestras actividades.

\* Para más información, ver "Política medioambiental"

# Oportunidad de expresarse

Todos queremos trabajar en un ambiente favorable, tomar decisiones honestas y justas, estar protegidos y tener confianza en lo que hacemos. Nos comprometemos con altos estándares éticos y pensamos no sólo en nosotros mismos, sino también en los intereses de los demás.

Queremos mantener un ambiente confortable en la empresa, por lo que si nos encontramos con un comportamiento que plantea dudas sobre si es justo, honesto y no infringe los intereses de los demás, lo reportamos a nuestro gerente o al Servicio de Cumplimiento (Compliance@softline.com).

Si considera que la conducta con la que se enfrenta viola las disposiciones de este Código, también debe ponerse en contacto con el Servicio de Cumplimiento (Compliance@softline.com).

Debemos recordar que la presentación oportuna de informes nos permitirá prestar atención a la situación a tiempo para corregirla antes de que se produzca una violación de la ley, se dañe la reputación de la empresa u ocurran otras consecuencias negativas. La Empresa asume la obligación de mantener su anonimato y de llevar a cabo una investigación completa y exhaustiva del incidente.

Durante las investigaciones internas, los empleados están obligados a ayudar a la empresa, a responder a las preguntas con rapidez, honestidad y con el máximo detalle posible.

En cada caso de violación del Código, la medida de la responsabilidad se determina de acuerdo con la naturaleza de la violación y la presencia de circunstancias atenuantes o agravantes.

Apreciamos especialmente la ayuda que prestan los empleados que contribuyen a mejorar el ambiente de trabajo en la Empresa, informando de los posibles problemas que deben abordarse de manera oportuna. Protegemos a esos empleados de cualquier acoso. El hecho de que un empleado haya hecho un informe honesto o participado en una investigación no puede ser la base de ninguna consecuencia negativa para su empleo, incluyendo el despido, el descenso de categoría, la suspensión temporal de su cargo, la pérdida de beneficios, las amenazas, el acoso o la discriminación.

Si uno de nuestros colegas ha enviado un mensaje o proporcionado la información necesaria a la empresa, lo tratamos con mayor respeto ya que han demostrado tener el valor de señalar el problema.

**¡Si sufre acoso, denúncielo!**

## **¡Importante!**

Hablamos abiertamente y con valentía sobre los problemas para evitar consecuencias negativas. Expresándonos, ayudamos a la Empresa a mejorar. La Empresa garantiza su anonimato y la protección contra el acoso.

# Política anticorrupción\*

Creemos firmemente que el soborno y la corrupción distorsionan el mercado e impiden la libre competencia. Declaramos cero tolerancias para todas las formas de corrupción.

NO intentaremos influir en la toma de decisiones prometiendo, ofreciendo, dando o transfiriendo material u otros objetos de valor en cualquier forma o por cualquier medio (directa o indirectamente) a un funcionario del gobierno, a un empleado de cualquier agencia gubernamental, a empleados de empresas estatales y a otras personas que estén de alguna manera relacionadas con el gobierno.

NO cobramos por asistencia ni recurrimos a la ayuda de sobornos comerciales en forma de bienes materiales o de otro tipo.

NO utilizamos las donaciones de caridad para influir en las decisiones de compra del cliente.

Sólo incurrimos en gastos de hospitalidad empresarial en estricta conformidad con la ley aplicable, y dichos gastos deben ser proporcionados y exclusivamente para fines comerciales.

NO realizamos las acciones mencionadas anteriormente independientemente de si los fondos de Softline son utilizados u ofrecidos directa o indirectamente a través de terceros (como agentes, consultores, gerentes de ventas, distribuidores, revendedores y subcontratistas).

## Por funcionario público se entiende:

- un funcionario del Estado;
- un funcionario electo;
- un funcionario o empleado de una autoridad gubernamental estatal y/o de una autoridad municipal, incluyendo, pero sin limitarse a, las instituciones educativas, las instituciones de salud, las instituciones militares, las autoridades policiales y aduaneras, los servicios de impuestos y de migración, las organizaciones que emiten las licencias, sanciones, permisos estatales y otros;
- un funcionario o empleado de cualquier compañía, empresa, organización comercial o entidad que sea total o parcialmente propiedad del Estado;
- un funcionario o empleado de organizaciones internacionales como las Naciones Unidas, el Comité Olímpico Internacional, el Comité Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, entre otras;
- un líder y activista de un partido político;
- un candidato a cualquier cargo político.

\* Para más información, ver "Política anticorrupción"

### **¡Importante!**

La transferencia de materiales u otros objetos de valor a los hijos, cónyuges u otros parientes cercanos de un funcionario público se considerará igual a la transferencia de materiales u otros objetos de valor al propio funcionario público.

### **Por materiales y otros valores se entiende:**

- dinero;
- regalos;
- gastos de entretenimiento;
- ofertas de empleo (incluso para familiares de funcionarios públicos);
- promesas de empleo en el futuro;
- ofrecer descuentos en productos que no están disponibles para los clientes habituales;
- pago de los gastos de transporte, alojamiento y recepción;
- servicios personales;
- donaciones políticas;
- donaciones benéficas.

### **He recibido una reclamación para hacer un pago ilegal, ¿qué debo hacer?**

- Negarse a pagar y explicar que Softline no realiza dichos pagos, ya que esto es contrario a las disposiciones de la regulación legal aplicable, a los lineamientos sobre el cumplimiento de la ética comercial y a las reglas internas de Softline.
- Explicar que el rechazo es definitivo.
- Nunca utilizar medios de comunicación no verbales, incluyendo gestos, posturas, etc., o insinuaciones de comprensión mutua implícita, con el fin de evitar la más mínima suposición sobre la posibilidad de acciones que no cumplan con esta política anticorrupción.
- Si estamos hablando de un socio de una empresa conjunta o de un representante de Softline, explique que no están autorizados a hacer pagos en nombre de Softline y que al hacer el pago la empresa se verá obligada a romper la relación con ellos.

### **¡Importante!**

NO prometemos, NI ofrecemos, NI regalamos, NI transferimos, directamente o a través de terceros, ningún valor material o de otro tipo (independientemente de su fuente de financiación) a un funcionario del gobierno, empleado de cualquier agencia gubernamental, empleado de una empresa estatal o cualquier otra persona que esté relacionada de alguna manera con el gobierno con el fin de influir en la toma de decisiones.

Informamos inmediatamente al Servicio de Cumplimiento de los casos de corrupción que conocemos.

## **Cumplimiento de las restricciones comerciales y de exportación**

Prestamos especial atención a las restricciones comerciales impuestas por las leyes de los países en cuyas jurisdicciones se realizan nuestras transacciones. Prestamos mucha atención al cumplimiento de las prohibiciones y restricciones aplicables, en particular: los requisitos para realizar transacciones con sujetos de sanciones en condiciones especiales, así como las prohibiciones directas de cualquier transacción con sujetos de sanciones.

Seguimos estrictamente los procedimientos de selección de los socios comerciales para la aplicación de sanciones y restricciones a la exportación. NO proporcionamos información inexacta o incompleta sobre las transacciones de sanciones. En caso de duda, pedimos ayuda a los empleados competentes.

Por "Legislación de sanciones" se entiende las leyes, reglamentos y embargos que rigen las sanciones económicas, sectoriales, financieras o comerciales impuestas o aplicadas por cualquier fuente de sanciones.

La "fuente de las sanciones" son los Estados Unidos de América; las Naciones Unidas; la Unión Europea (o el Reino Unido, Italia, Austria, Alemania, Francia); la Autoridad Monetaria de Hong Kong; el Banco Mundial; la Secretaría de Estado de Economía (SECO) de Suiza; los organismos e instituciones gubernamentales pertinentes de los países y organizaciones mencionados, incluida la OFAC, el Departamento de Estado de los Estados Unidos, el Departamento de Comercio de los Estados Unidos y el Tesoro de Su Majestad; cualquier otra autoridad gubernamental, nacional o supranacional.

### **Persona jurídica o persona física sujeta a sanciones:**

- que es propietaria o tiene bajo su control, directa o indirectamente (definido de conformidad con la legislación sobre sanciones o las directrices para la aplicación de dicha legislación), una o varias personas que figuran en la lista de personas físicas y jurídicas

Y ORGANIZACIONES (CON MODIFICACIONES Y ADICIONES) PUBLICADAS POR LA FUENTE DE SANCIONES Y ACTUALMENTE EN VIGOR;

- que se encuentren dentro del país sancionado, que se hayan establecido en virtud de su legislación o que estén asociados con el gobierno del país o territorio sancionado;
- que es el objetivo u objeto de la Ley de Sanciones;
- que actúa o intenta actuar en nombre de cualquiera de las personas mencionadas.

## Recursos a comprobar:

Lista de ciudadanos de categorías especiales y personas prohibidas en los Estados Unidos (SDN):

<https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/SDN-List/Pages/default.aspx>

Lista de identificaciones de sanciones sectoriales de los Estados Unidos (SSI) (la lista actual puede consultarse en el sitio web de la OFAC):

<https://sanctionssearch.ofac.treas.gov>

Lista de países sujetos a sanciones de Estados Unidos:

<https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Programs/Pages/Programs.aspx>

Lista de restricciones a las exportaciones (BIS) de Estados Unidos:

<https://legacy.export.gov/csl-search#>

Lista de congelación de activos de la UE (la lista actual de todas las partes sujetas a las sanciones de congelación de activos de la UE se encuentra en el sitio web de EEAS):

[http://eeas.europa.eu/cfsp/sanctions/consollist/index\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/cfsp/sanctions/consollist/index_en.htm)

Lista de sanciones sectoriales de la UE:

<http://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0833>

### **¡Importante!**

Comprobamos a nuestros socios comerciales con respecto a las sanciones y los riesgos de la exportación. NO realizamos transacciones cuyos términos violen las sanciones o restricciones a la exportación aplicables. Informamos de las violaciones de las restricciones sobre las que tenemos conocimiento.

## Competencia justa

Abogamos por la libre competencia en el mercado. La libre competencia de mercado es el motor para el desarrollo y el progreso. Sólo competimos sobre la base de nuestros valores reales. Actuamos en estricto cumplimiento de la reglamentación antimonopolio y trabajamos con los proveedores sobre la base de criterios objetivos para su selección.

NO permitimos ninguna situación en la que contratemos a antiguos empleados del gobierno o a sus familiares con el fin de establecer contacto u obtener cualquier preferencia.

Utilizamos SOLO métodos legales y éticos para recopilar información sobre nuestros competidores.

NO entramos en diferentes tipos de colusiones con nuestros competidores en cuanto a políticas de precios, segmentación del mercado o distribución de clientes.

No fijamos precios irrazonablemente altos o bajos.

NO negociamos con nuestros clientes antes de los procedimientos competitivos, siempre participamos en forma general y NO utilizamos información confidencial para restringir la competencia.

NO fomentamos NI compartimos las prácticas de atraer a los empleados o clientes de las empresas competidoras a través de medios no comerciales o no éticos.

### **¡Importante!**

NO utilizamos métodos ilegales o no éticos para recopilar información sobre nuestros competidores. NO entramos en varios tipos de colusiones o acuerdos previos con nuestros competidores y clientes. NO usamos información confidencial para obtener ventajas indebidas. Denunciamos casos de competencia fraudulenta que conozcamos.

## Lucha contra el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo

Adoptamos todas las medidas posibles para impedir las transacciones y las operaciones que estén directa o indirectamente relacionadas con el blanqueo de dinero procedente del delito, así como para excluir las transacciones relacionadas con la financiación de actividades terroristas.

Investigamos minuciosamente a nuestros clientes, socios comerciales y otras personas con las que concluimos transacciones. Mantenemos relaciones comerciales sólo con aquellos socios cuyas actividades cumplen plenamente los requisitos de legalidad y ética y se basan en dinero de origen legítimo.

Conocemos a nuestros socios comerciales y nos preocupamos por un flujo transparente y abierto de caja.

Todos los pagos están relacionados de forma obligatoria con los respectivos contratos y se realizan exclusivamente a cuentas bancarias.

Hemos puesto en marcha un sistema de mecanismos de lucha contra el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo que tiene en cuenta los requisitos de la legislación aplicable y las mejores prácticas, incluidas las recomendaciones del GAFI. La función del sistema está determinada por la correcta aplicación de los programas y procedimientos aplicados y por la constante actualización de su composición cuantitativa y su contenido cualitativo.

El análisis de la pertinencia y la idoneidad de los métodos y medios de control existentes se lleva a cabo de manera continua a medida que surgen y se difunden nuevos métodos de blanqueo de dinero, se modifican las leyes y se difunde la experiencia internacional.

### **¡Importante!**

Investigamos minuciosamente a nuestros socios comerciales y conocemos a nuestros clientes. Supervisamos de cerca todos los pagos, prestando especial atención a los métodos de cálculo atípicos y a los documentos justificativos. Informamos de las transacciones sospechosas que han llegado a nuestra atención.

## **Política de privacidad y protección de datos personales**

Prestamos especial atención a la confidencialidad y la protección de los datos personales de nuestros clientes, socios comerciales, empleados y otras personas cuyos datos personales procesamos. Los datos personales incluyen, entre otros: nombre, apellido, patronímico, dirección de residencia, número de licencia de conducción, número de pasaporte, número de teléfono, etc.

- Procesamos los datos personales de conformidad con los principios y normas estipulados por los estándares internacionales y la legislación nacional del país en el que estamos presentes en materia de procesamiento y protección de datos personales.
- NO revelamos NI compartimos datos personales con terceros/países sin el consentimiento del interesado, a menos que los estándares internacionales y las leyes internas del país en el que estamos presentes exijan lo contrario en materia de procesamiento y protección de datos personales.



- Procesaremos los datos personales sólo si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:
  - el titular de los datos ha consentido el procesamiento de sus datos personales para uno o más fines específicos;
  - el procesamiento es necesario para la ejecución del contrato en el que el titular de los datos personales procesados es parte, o a petición del titular de los datos personales tratados antes de la celebración de dicho contrato;
  - el procesamiento es necesario para cumplir con las obligaciones respectivas de la persona que lo realiza;
  - el procesamiento es necesario para proteger los intereses vitales del titular de los datos o de otra persona física;
  - el procesamiento es necesario para el cumplimiento de determinadas tareas y se realiza en aras del interés público o para el desempeño de las funciones de la persona que lo realiza;
  - el procesamiento es necesario para salvaguardar los intereses legítimos de la persona que lo lleva a cabo o de un tercero, a menos que dichos intereses sean contrarios a los del titular de los datos, por ejemplo, cuando el titular de los datos es un infante.
- Tomamos todas las medidas necesarias para garantizar que el titular de los datos pueda ejercer sus derechos legales.
- Tomamos todas las medidas legales, organizativas y técnicas necesarias para proteger los datos personales del procesamiento ilegal o accidental, incluyendo la distribución y otras actividades ilegales.
- Procesamos la información personal de los interesados sólo si la finalidad del procesamiento no puede lograrse razonablemente por otros medios.

Procesamos y almacenamos los datos personales de los titulares de acuerdo con los requisitos de los reglamentos aplicables y no más tiempo que el necesario para procesar los datos personales. Así, el procesamiento de los datos personales se organiza tanto con el uso de medios de automatización, como de forma no automatizada.

NO procesamos datos personales de personas menores de 16 años sin el permiso y consentimiento de su representante legal. Si se descubre que los datos personales de una persona menor de 16 años se procesan sin el debido consentimiento, este procesamiento se detiene de inmediato y se eliminan los datos personales.

NO solicitamos datos relacionados con la salud del titular de los datos. NO tenemos derecho a recibir y procesar información personal sobre las creencias políticas, religiosas, filosóficas o de otro tipo o sobre la vida privada del titular de los datos sin su consentimiento por escrito.

## Derechos del titular de los datos personales

- El titular de los datos puede retirar en cualquier momento su consentimiento para el procesamiento de su información personal.

- A petición del titular de los datos, le proporcionaremos la información relativa a él de forma clara y por escrito en un plazo máximo de veinticinco días a partir de la recepción de la solicitud correspondiente.
- El titular de los datos puede solicitar que se corrija la información personal sobre él mismo si es inexacta, incompleta o está desactualizada.
- El titular de los datos puede solicitar la eliminación de sus datos personales.
- El titular de los datos puede solicitar que se limite el procesamiento de la información personal.
- El titular de los datos puede exigir el traspaso de sus datos personales, siempre que su procesamiento se base en su consentimiento o en la ejecución del contrato y se lleve a cabo por medios automatizados.
- Si el titular de los datos se opone al procesamiento de los datos que le conciernen, debemos examinar el motivo de la objeción lo antes posible (dentro de un plazo de quince días) y luego notificar por escrito la decisión al titular de los datos.
- El titular de los datos personales tiene derecho a una indemnización y a una compensación por daños y perjuicios en caso de violación de sus derechos.
- El titular de los datos personales puede presentar una demanda ante los tribunales por violación de sus derechos.
- En caso de que haya problemas relacionados con las condiciones del procesamiento de datos personales, el titular de los datos también puede presentar una demanda ante la autoridad de supervisión de la protección de datos.

### **¡Importante!**

Tomamos todas las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de los datos personales recibidos.

NO procesamos datos personales sin el consentimiento de la persona cuyos datos personales van a ser procesados. Le informaremos de los casos en que los datos personales nos han llegado sin la debida autorización.

## **Evaluación de la confiabilidad de las contrapartes**

Llevamos a cabo una comprobación exhaustiva de la fiabilidad de nuestros socios comerciales sobre la base del enfoque basado en los riesgos. La profundidad y la exhaustividad de la comprobación dependen de los posibles riesgos y otros factores. Establecemos una relación comercial con las contrapartes sólo si el resultado de la comprobación es positivo.

Realizamos una comprobación exhaustiva en varias etapas, que consiste en auditorías legales, financieras y de seguridad.

El Departamento Legal de Softline evalúa en una primera etapa el historial de los casos judiciales, los documentos de registro, las publicaciones en los medios de comunicación, la información sobre la reorganización y la quiebra, etc., con el fin de evitar riesgos legales, financieros y de reputación. El servicio financiero, que evalúa los estados financieros, el estado de las liquidaciones con el presupuesto, el nivel de

estabilidad financiera y otros indicadores, se conecta en la segunda etapa. El servicio de seguridad comprueba la reputación tanto de la propia entidad legal como de su alta dirección. También comprueba los procedimientos ejecutivos y los casos penales y administrativos.

Sobre la base de la información obtenida en el curso de las comprobaciones jurídicas, financieras y de reputación, el departamento de cumplimiento elabora una conclusión sobre la posibilidad de entablar una relación comercial con este socio. Las comprobaciones exhaustivas de los socios comerciales proporcionan una seguridad razonable de que éstos compartirán los valores que rigen la realización de nuestros negocios.

### **¡Importante!**

Realizamos de forma obligatoria una comprobación exhaustiva de la fiabilidad de los socios comerciales sobre la base de un enfoque basado en los riesgos. NO colaboramos con socios comerciales que hayan sido objeto de una valoración negativa o que no hayan sido sometidos a una comprobación exhaustiva.

## **Exactitud e integridad de los estados financieros**

Cumplimos estrictamente los procedimientos contables y de presentación de informes establecidos, que reflejan con precisión cada transacción, y mantenemos un sistema de control contable interno. El requisito de registro justo y exacto de las transacciones se aplica a todos los documentos originales, incluidas las facturas, los recibos y los documentos de gastos, no sólo a los libros mayores. Registramos todas las transacciones y los datos relacionados de la misma manera que se registran en todos los documentos.

La contabilidad cuidadosa ayuda a evitar la ocultación de pagos ilegales, la distorsión de los resultados financieros y el fraude empresarial. No toleramos a los individuos que logran resultados mediante prácticas deshonestas que violan las políticas contables establecidas. Garantizamos el apoyo total a cualquier empleado que se niegue a participar en la falsificación de informes financieros.

### **¡Importante!**

NO tergiversamos NI ocultamos ningún dato que deba ser reportado o registrado. SÓLO generamos informes fiables basados en documentos oficiales. Informamos de casos de tergiversación o inexactitud en las cuentas que llegan a nuestro conocimiento.

# Responsabilidad social corporativa

Estamos centrados en proyectos de responsabilidad social a largo plazo y de voluntariado corporativo que abordan las cuestiones sociales más apremiantes. Entre los proyectos que incluyen actividades sociales externas, la prioridad de la Empresa son los programas para proteger a los niños, ayudar a los niños con discapacidades, así como las iniciativas destinadas a mejorar la salud.

Participamos activamente en actividades de caridad para apoyar a los ciudadanos más vulnerables socialmente.

Participamos en proyectos y programas de búsqueda y captación de jóvenes especialistas con talento para la Empresa.

Promovemos un estilo de vida saludable entre nuestros empleados.

Además, ayudamos a aquellos empleados que se encuentran en situaciones difíciles de la vida.

Siempre reconocemos a nuestros empleados, les brindamos oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y garantizamos un entorno inclusivo.

## **¡Importante!**

Participamos activamente en la vida de la sociedad, tomamos parte en diferentes eventos de caridad y participamos en proyectos de voluntariado corporativo. Apoyamos y desarrollamos a jóvenes talentos y cuidamos la salud y la comodidad de nuestros empleados.