



POLÍTICA DE FUNCIONAMENT DEL CANAL ÈTIC

APROVAT PER
L'ÒRGAN D'ADMINISTRACIÓ:

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓ - APARTATS	COMENTARIS - DATA
V.0.- document inicial	Preparat, supervisat i aprovat per l'OC en Acta de 24 de març i per l'Òrgan d'Administració 03/2022
V.1. Modificació del punt 3.4. Supressió del <i>correu electrònic</i> com a <i>via de comunicació</i> , i la <i>distinció entre canals ordinaris i alternatius</i>	Preparat, supervisat i aprovat per l'OC en Acta de 3 de novembre i per l'Òrgan d'Administració 11/2022
V2. Revisió i adaptació a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció. Renumeració de l'índex, incorporació d'un punt nou (3.3. Sobre principis generals) i supressió de l'antic punt 3.8 Què passa quan es fa una comunicació a través dels altres canals?, en refondre-ho en un únic apartat.	Preparat, supervisat i aprovat per l'OC en Acta de 29 de juny i per l'Òrgan d'Administració 06/2023
V3. S'afegeix la descripció de la nova plataforma digital o telemàtica, millorant la redacció dels canals disponibles. Es substitueix el terme <i>denúncia</i> per <i>comunicació</i> , i el terme <i>denunciant</i> per <i>informant</i> , d'acord amb la normativa vigent.	Preparat, supervisat i aprovat per l'OC el juliol de 2025 i per l'Òrgan d'Administració 07/2025

ÍNDEX

1. FINALITAT I OBJECTE.....	4
2. ABAST.....	4
3. REGLES DE FUNCIONAMENT	5
3.1. QUÈ ES POT COMUNICAR?.....	5
3.2. DE QUINS CANALS DISPOSO?	6
3.3. QUINS PRINCIPIS GENERALS INSPIREN EL CANAL ÈTIC?	7
3.4. QUAN S'HA D'INFORMAR?	8
3.5. QUÈ PASSA EN ELS CASOS D'URGÈNCIA?.....	8
3.6. QUINA INFORMACIÓ HAIG D'APORTAR EN FER UNA COMUNICACIÓ?.....	8
3.7. M'HAIG D'IDENTIFICAR EN PRESENTAR UNA COMUNICACIÓ?.....	8
3.8. QUÈ PASSA QUAN ES FA UNA COMUNICACIÓ?	9
3.9. QUÈ ÉS LA PROHIBICIÓ DE REPRESÀLIES?	10
3.10. QUÈ HEM D'ENTENDRE PER BONA FE DES DE L'EMPRESA I DES DEL INFORMANT? 11	
3.11. LES MEVES DADES PERSONALS ESTARAN PROTEGIDES?	12
3.12. QUI SÓN ELS DESTINATARIS DE LES MEVES DADES PERSONALS SI PRESENTO UNA COMUNICACIÓ?.....	12
3.13. QUINA ÉS LA BASE LEGAL DEL TRACTAMENT DE LES MEVES DADES PERSONALS? 12	
3.14. DE QUINA MANERA, COM ES CONSERVEN, QUINES DADES ES RECULLEN I AMB QUINA FINALITAT ES TRACTEN?	13
3.15. QUINS SÓN ELS DRETS DEL INFORMANT EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES? 14	
4. ENTRADA EN VIGOR, VIGÈNCIA, COMUNICACIÓ I REVISIÓ	15

1. FINALITAT I OBJECTE

L'Òrgan d'Administració de KOALA SOLUCIONES EDUCATIVAS, S.A. (d'ara endavant, KOALA o l'Organització), ha mostrat la seva determinació amb la presa de decisions necessàries per a la implantació efectiva d'un Sistema de Compliment (Compliance), on el seu Canal Ètic es configura com el pilar principal dins del seu Sistema Intern d'Informació d'Infraccions.

L'objectiu del Canal Ètic és rebre i tramitar eficaçment les comunicacions relacionades amb els comportaments que, en essència, vulneren els principis que s'inclouen en el seu Codi Ètic i altres documents essencials que conformen el seu Sistema Integral de Gestió de Compliance.

Per a això, aquesta Política de Funcionament del Canal Ètic recull les qüestions relatives a la gestió i tramitació de les comunicacions rebudes, tot incorporant un model flexible i àgil d'acord amb la normativa legal vigent, els estàndards i les millors pràctiques nacionals i internacionals, a través dels canals en els quals els potencials informants podran, sense por de represàlia o de patir conductes perjudicials, posar de manifest els fets que suposin vulneracions del Sistema de Compliment.

Aquesta Política, juntament amb la seva normativa interna de desenvolupament, té, com a finalitat, garantir una gestió professional, confidencial, imparcial i de màxima protecció durant tot el procés, tot generant, amb això, un clima de confiança amb les seves parts interessades.

A més de l'anterior, aquesta Política contribueix a enfortir la cultura d'informació dins de l'Organització, en fomentar la utilització dels mecanismes de comunicació adequats per prevenir i detectar amenaces a l'interès públic.

Finalment, el Sistema Intern d'Informació, disposa d'un Responsable del Sistema (RSII), que és l'encarregat de gestionar-lo i que es tramitin diligentment les comunicacions rebudes, segons el que es disposa en aquesta Política i la seva normativa interna de desenvolupament.

2. ABAST

Aquesta Política resulta d'aplicació a totes les activitats i és de compliment obligat per tots els membres de KOALA, amb independència del càrrec o lloc que ocupin dins de l'organització, la naturalesa jurídica de la seva relació i la seva ubicació geogràfica.

D'altra banda, la Política serà extensiva a tercers, socis de negoci, filials estrangeres, societats participades no controlades i, en general, a qualsevol persona que pretengui informar o posar en coneixement l'existència de qualsevol infracció relacionada amb KOALA de conformitat amb la normativa vigent.

3. REGLES DE FUNCIONAMENT

3.1. Què es pot comunicar?

Informació sobre infraccions penals o administratives greus o molt greus, en un sentit ampli, és a dir, sospites raonables, infraccions reals o potencials que s'hagin produït o que sigui probable que es produeixin, ja sigui per acció o omissió.

D'acord amb la normativa vigent s'haurà d'informar:

- a) Qualsevol accions o omissions que puguin constituir infraccions del Dret de la Unió Europea, d'acord amb el que estableix l'àmbit material d'aplicació de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció (d'ara endavant, Llei de protecció a l'informant.
- b) Les accions o omissions que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu.
- c) Qualsevol altra informació d'irregularitats que pugui determinar-se d'acord amb el que estableix aquesta Política.

A títol il·lustratiu, a continuació, s'indiquen algunes de les possibles temàtiques objecte de comunicació:

- ❖ El suborn i corrupció;
- ❖ Les conductes que atemptin contra la salut i seguretat en el treball;
- ❖ Els conflictes d'interessos en qualsevol acció relacionada amb el desenvolupament professional;
- ❖ La discriminació, així com l'assetjament sexual i laboral;
- ❖ El frau intern;
- ❖ Els supòsits de competència deslleial;
- ❖ Els incompliments en matèria de defensa de la competència;

- ❖ La utilització indeguda dels actius de l'empresa;
- ❖ Les conductes que atemptin contra la salut i seguretat dels nostres usuaris;
- ❖ Les irregularitats en matèria fiscal, comptable o que atemptin contra la integritat en els negocis i dels registres financers.
- ❖ La revelació d'informacions la divulgació de les quals pot afectar els interessos de KOALA o legítims drets de tercers;
- ❖ Els ciberatacs;
- ❖ Els actes que atemptin contra el medi ambient o vulnerin la normativa en matèria urbanística i ordenació del territori;
- ❖ Les accions contra els drets humans;
- ❖ Entre d'altres.

3.2. De quins canals dispo?

A KOALA es disposa dels **canals interns** següents per poder fer les comunicacions incloses en aquesta Política:

- ❖ La nostra via preferent per a la recepció de les comunicacions és el canal telemàtic o digital (*), indicat a la nostra pàgina web corporativa.
- ❖ Membre de l'Òrgan de Compliment o *Compliance*.
- ❖ Per correu postal a l'atenció de:

Canal Ètic

Parque Empresarial Vía Norte
C/ Quintanavides, 19, Edificio 4- Plta. 2ª
C.P. 28050 – MADRID

() Es fomentarà l'ús dels canals telemàtics o digitals per informar sobre les infraccions, ja que, per qüestions de seguretat, confidencialitat i integritat del contingut de la comunicació, resulten més recomanables.*

Qualsevol infracció greu o molt greu que es rebí per qualsevol altra via addicional a KOALA serà gestionada conforme a la normativa interna.

A més dels canals interns, qualsevol possible informant té, a la seva disposició, el **canal extern** de l'Autoritat Independent de Protecció a l'Informant o els canals dels òrgans autonòmics o fins i tot en l'àmbit de la Unió Europea que es constitueixin a aquest efecte. Es podrà presentar davant l'esmentada Autoritat Independent o òrgan corresponent, informació sobre la comissió de qualssevol accions o omissions incloses en l'àmbit de la Llei esmentada, ja sigui directament o prèvia comunicació a través dels canals interns descrits abans.

D'altra banda, disposa de **canals externs** gestionats per altres autoritats administratives als quals es pot adreçar segons la naturalesa de la infracció que vulgui comunicar, com són, entre d'altres:

- In matèria de defensa de la competència – Autoritat: CNMC
- En matèria vinculada amb els mercats de valors – Autoritat: CNMV
- En matèria de blanqueig de capitals – Autoritat: SEPBLAC
- En matèria d'infraccions tributàries – Autoritat: AEAT

3.3. Quins principis generals inspiren el Canal Ètic?

- **Principi de confidencialitat:**

El tractament tant de la identitat dels intervinents com de la informació relacionada i proporcionada es regirà per aquest principi.

Tota persona legitimada per participar en l'expedient, incloent-hi la seva investigació, ha de mantenir la confidencialitat de la informació rebuda o coneguda. No es pot, per tant, divulgar a tercers la informació coneguda en l'exercici de les seves funcions, especialment la relativa a les dades personals.

L'excepció al paràgraf anterior té a veure amb la necessitat de compartir informació amb les persones involucrades en el cas tot respectant el principi de necessitat de conèixer (principi *need to know*) en els casos en què sigui estrictament necessari i legítim.

- **Principi d'objectivitat i imparcialitat**

S'assegurarà l'absència de conflicte d'interès en el transcurs del procediment.

- **Principi de presumpció d'innocència**

Qualsevol *denunciat* té dret a ser tractat com si fos innocent, fins que, si escau, no s'acrediti la comissió d'una *Infracció* i escaigui la imposició d'una sanció.

- **Principi de proporcionalitat**

Aquest principi respon a la necessitat que qualsevol actuació duta a terme durant el procediment no es faci de manera arbitrària o desproporcionada.

3.4. Quan s'ha d'informar?

S'ha d'informar quan el informant tingui motius raonables per creure que la informació que indica és certa i susceptible de ser considerada una infracció o incompliment. La informació s'ha d'efectuar sempre de bona fe.

3.5. Què passa en els casos d'urgència?

La tramitació de les comunicacions plantejades a través dels diferents canals amb els quals compta KOALA exigeix la realització d'una classificació inicial, atenent a la gravetat i criticitat del contingut, de manera que pugui prioritzar-se'n el tractament.

És recomanable, en els casos d'urgència, i sempre que el context ho permeti, assegurar-se d'informar el superior jeràrquic, el RSII o la Direcció de Compliment Normatiu de KOALA tan aviat com sigui possible per poder tramitar la qüestió de la manera més eficient possible de conformitat amb el que es recull en el procediment de gestió.

3.6. Quina informació haig d'aportar en fer una comunicació?

KOALA agraeix que la informació que rebi sigui el més completa, detallada i veraç possible. I per això demana que, en cas de comunicar, es comparteixi tota la informació que el informant conegui o de què disposi en relació amb les possibles infraccions. La redacció o interlocució ha de ser clara, i es pot aportar qualsevol prova o document que fomenti la comunicació. Això permet a KOALA fer una gestió del cas de la manera més ràpida i eficaç possible.

3.7. M'haig d'identificar en presentar una comunicació?

No cal. El Canal Ètic de KOALA permet que les comunicacions es puguin fer de manera anònima.

No obstant això, en el cas que es presenti una comunicació, si facilita la seva identificació, funció o relació i les dades de contacte, el personal que s'encarregui de la tramitació podrà posar-se en contacte amb la persona informant per fer-ne un seguiment si cal. En aquest sentit, KOALA no accepta que es prenguin represàlies davant de comunicacions presentades de bona fe.

3.8. Què passa quan es fa una comunicació?

En el cas que es facin servir canals telemàtics, KOALA fa servir un servidor segur per ajudar a l'administració d'aquests canals, en línia amb el que exigeix la normativa aplicable. Les comunicacions a través d'aquests canals es desen directament en el servidor, que és altament segur.

El servidor permet que el informant:

- ❖ Concreti el lloc, la data, la societat afectada, així com les persones relacionades amb la comunicació.
- ❖ Opti per la comunicació anònima.
- ❖ Pugui acompanyar la comunicació o comunicació amb la documentació de suport que en justifiqui el contingut.

En fer la comunicació a través d'aquests canals telemàtics, el servidor proporcionarà, al informant, un número de cas, així com una clau d'ús exclusiu per a ell. Amb aquest número de cas i amb la clau, el informant podrà iniciar sessió en el lloc web de comunicacions per obtenir comentaris o actualitzacions sobre la seva comunicació. El sistema permetrà al informant proporcionar informació addicional per modificar o complementar el seu informe.

És important ressaltar que el servidor trasllada aquestes comunicacions només a persones específiques dins de KOALA que estan autoritzades per gestionar-les. Així mateix, l'equip intern que gestiona els documents aportats rep formació sobre com gestionar els documents i comunicacions d'una manera eficaç, així com de la manera d'assegurar-ne la confidencialitat.

KOALA en justificarà la recepció en un termini de set dies, des que es té constància de la recepció efectiva de la comunicació, i sempre que sigui possible la realització d'aquesta justificació.

Després que s'hagi produït el justificant de recepció, i en el cas que el informant

s'hagi identificat, KOALA podrà posar-se en contacte amb el informant directament per proporcionar-li comentaris i actualitzacions.

La tramitació de la comunicació es resoldrà en un termini raonable, no superior a tres mesos des del justificant de recepció, termini que podrà estendre's a sis mesos en supòsits d'especial rellevància o complexitat.

El principi d'actuació és que, quan hi hagi indicis suficients sobre una possible violació que derivi —o pugui derivar— en infraccions greus o molt greus, ja siguin penals o administratives, s'iniciarà una investigació de conformitat amb el seu procediment intern establert a aquest efecte.

KOALA proporcionarà informació al informant sobre la comunicació i, en la mesura del que sigui possible, del resultat de l'avaluació de l'assumpte. Cal tenir en compte que, en alguns casos, per motius de seguretat o integritat en la investigació, poden haver-hi limitacions pel que fa a les actualitzacions que es puguin proporcionar sobre la comunicació, de conformitat amb el que es desenvolupa en el seu procediment intern.

La protecció als subjectes implicats podrà comportar l'adopció de mesures raonables d'acompanyament i suport per evitar que es produeixin danys i garantir els principis que dimanen d'aquesta Política sempre que la seva actuació hagi estat de bona fe.

3.9. Què és la prohibició de represàlies?

A KOALA no es tolera cap forma de represàlia. Això inclou l'amenaça o qualsevol altra forma d'acoquinar a una persona que informe de bona fe fets relacionats amb aquesta Política.

La protecció contra les represàlies s'estén també a les persones que informen de bona fe possibles infraccions externament a les autoritats competents. Aquesta Política s'estén a la prohibició de represàlia a les següents persones:

1. Qualsevol tercera persona relacionada amb el informant (com ara companys i familiars) que pugui patir represàlies en un context laboral.
2. Qualsevol persona que hagi ajudat el informant en el procés de comunicació.

3. Qualsevol entitat jurídica de la qual el informant sigui propietari, en la qual treballi o estigui vinculat d'una altra manera en un context laboral o professional.

La prohibició de represàlies abasta qualsevol acte o omissió, directe o indirecte, que pugui perjudicar un informant a causa de la seva comunicació de bona fe de possibles infraccions. Per exemple, KOALA no prendrà cap de les següents mesures contra els informants pel fet de presentar una comunicació de bona fe:

1. La suspensió, l'acomiadament, la destitució o mesures equivalents.
2. Una avaluació negativa del rendiment.
3. La denegació de la promoció.
4. Un canvi injustificat d'ubicació del lloc de treball, reducció de salari, canvi d'horari de treball.
5. La coacció, la intimidació, l'assetjament o l'ostracisme.
6. La discriminació, el tracte desavantatjós o injust.
7. La no renovació o la resolució anticipada d'un contracte de treball temporal.
8. El dany, fins i tot a la reputació de la persona, en particular a les xarxes socials, o la pèrdua financera, inclosa la pèrdua de negoci i la pèrdua d'ingressos.
9. La resolució anticipada d'un contracte de béns o serveis.
10. La cancel·lació d'un permís.
11. Altres mesures que poguessin considerar-se com a represàlies.

En el cas que qualsevol persona de KOALA, en contra d'aquesta Política, prengui directament o indirectament represàlies, serà la mateixa KOALA qui prendrà les mesures necessàries perquè cessin les represàlies al més aviat possible i, quan escaigui, prendrà mesures disciplinàries contra els seus responsables.

3.10. Què hem d'entendre per bona fe des de l'empresa i des del informant?

Des del punt de vista del informant, la bona fe suposa comunicar tenint, almenys, motius raonables per creure que la informació sobre possibles infraccions comunicada era certa en el moment d'informar-ne.

Des del punt de vista de l'empresa, implica que no adoptarà cap represàlia pel fet de presentar una comunicació, així com que protegirà la confidencialitat i la identitat de la persona del informant en tot cas i amb l'única excepció que la Llei, en les seves diferents modalitats, exigeixi comunicar-ho a una autoritat judicial o administrativa.

3.11. Les meves dades personals estaran protegides?

Sí, estan protegides.

KOALA es compromet a mantenir una protecció estricta de la intimitat, la seguretat i la conservació de les dades, tal com es detalla en la nostra política creada a aquest efecte i publicada al nostre web.

Aquestes normes també s'aplicaran a totes les dades personals relacionades amb les comunicacions fetes d'acord amb aquesta Política.

3.12. Qui són els destinataris de les meves dades personals si presento una comunicació?

Les dades personals recollides en el context d'una comunicació feta podran ser tractades o comunicades a les següents parts quan sigui necessari:

- ❖ El Responsable del Sistema Intern d'Informació, així com l'Òrgan de Compliance de KOALA.
- ❖ Els representants autoritzats de KOALA que intervinguin en la investigació, si la naturalesa o l'abast dels fets denunciats n'implica la participació.
- ❖ L'investigador, l'assessor o el conseller extern que hagi estat contractat per donar suport a KOALA en l'avaluació de la notificació, la recerca de l'assumpte o per assessorar KOALA en relació amb l'assumpte.
- ❖ Ministeri Fiscal, Autoritat Judicial, la policia o altres autoritats reguladores o d'aplicació de la Llei.

3.13. Quina és la base legal del tractament de les meves dades personals?

El tractament de les dades personals en el marc del Canal Ètic té, com a base

jurídica, el compliment de l'obligació legal de la Companyia, conforme a la *Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció*, de disposar d'un sistema intern d'informació d'irregularitats.

Per tant, el tractament de les dades personals de l'informant, o de les persones informades, és estrictament necessari per gestionar la comunicació i donar compliment a les esmentades finalitats i obligacions legals. En cap cas, KOALA no durà a terme decisions automatitzades basades en les dades rebudes.

3.14. De quina manera, com es conserven, quines dades es recullen i amb quina finalitat es tracten?

Finalitat amb la qual KOALA tracta les dades personals

En tot moment, només es tracten les dades personals que siguin estrictament necessàries per a les finalitats de gestionar, tramitar i investigar les comunicacions relatives a la comissió d'irregularitats o actes contraris a l'ètica, la legalitat o les normes corporatives de KOALA i dur a terme les actuacions necessàries per a la investigació dels fets denunciats, incloent-hi, si escau, l'adopció de les mesures disciplinàries o legals que corresponguin. Les dades personals no es faran servir per a cap altra finalitat diferent de la indicada.

Dades personals que recull KOALA

En la tramitació de les comunicacions presentades d'acord amb aquesta Política, KOALA recull les següents dades personals i la informació proporcionada en fer una comunicació i al llarg de la seva investigació:

- Nom i dades de contacte (tret que informe de manera anònima) i si és treballador de KOALA.
- Nom i altres dades personals de les persones que s'esmenta a la comunicació, si proporciona aquesta informació (és a dir, descripció de les funcions i dades de contacte).
- Qualsevol dada o informació inclosa en la comunicació que pugui arribar a identificar una determinada persona.

Conservació de dades personals

KOALA mantindrà un registre de totes les comunicacions rebudes. Aquests registres i les dades personals que continguin es mantindran de manera confidencial.

Els registres es conservaran per tot el temps que sigui necessari per complir amb qualsevol requisit legal d'aplicació en cada moment, i, en cap cas, per un termini superior a deu (10) anys.

En particular, KOALA conservarà les dades personals del informant durant el temps imprescindible per decidir sobre la procedència d'iniciar una recerca sobre els fets o conductes denunciats i, una vegada decidit, se suprimiran del Canal Ètic; tot i això, es podran tractar fora del sistema per investigar els fets durant el temps que calgui fins a la seva conclusió. Un cop finalitzada la investigació de la comunicació i preses, si escau, les accions oportunes, les dades d'aquelles comunicacions a les quals s'hagi donat curs es mantindran degudament bloquejades per donar compliment a les obligacions legals que, en cada cas, corresponguin.

En tot cas, les dades personals seran suprimides del Canal Ètic en el termini màxim de tres (3) mesos des de la seva introducció, tret que es conservin per un termini addicional perquè calgui per complir amb les obligacions legals i societàries, i podent-se seguir tractant fora del Canal Ètic en cas que no hagués acabat la investigació de la comunicació, durant el temps que calgui fins que finalitzi.

En el cas que es decideixi no donar curs a la comunicació interposada, la informació es podrà conservar de forma anonimitzada.

3.15. Quins són els drets del informant en matèria de protecció de dades?

Com a informant, la persona que fa la comunicació pot exercir, en qualsevol moment i en els termes previstos per la normativa aplicable, l'accés a les dades personals que l'afectin.

Si aquesta persona creu que les dades no són correctes o incompletes, pot sol·licitar-ne la rectificació d'acord amb la legislació aplicable. Pot sol·licitar que s'esborrin les dades si ja no són necessàries, excepte en el cas que hi hagi l'obligació legal de conservar-les.

Així mateix, pot sol·licitar que es limiti el tractament de les seves dades personals, oposar-s'hi o sol·licitar la portabilitat de les seves dades i tindrà dret a retirar-ne el consentiment.

Per fer-ho, haurà d'adreçar-se per escrit a rgpd-eikoala@eikoala.es prèvia deguda acreditació de la seva identitat per un mitjà vàlid en dret, indicant a l'assumpte "Ejercicio de Derechos" i especificant el dret que vol exercir.

En el cas que no hagi obtingut satisfacció de l'exercici dels seus drets, pot presentar

una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

Disposa de més informació a la Política de Privadesa disponible a l'apartat Canal Ètic del web corporatiu.

4. ENTRADA EN VIGOR, VIGÈNCIA, COMUNICACIÓ I REVISIÓ

L'entrada en vigor d'aquesta Política tindrà lloc en el mateix moment de la data d'aprovació, modificació o actualització d'aquest document.

Serà objecte de publicació i difusió per al seu coneixement adequat, i es trobarà a disposició i consulta a través del web corporatiu.

Amb caràcter ordinari, KOALA revisarà el seu contingut amb la periodicitat establerta en el seu sistema d'informació documentada i de manera extraordinària quan es donin circumstàncies significatives de caràcter legal, organitzatiu o de qualsevol altra naturalesa que en justifiquin l'adaptació o actualització immediata.