



**PROTOCOLO PARA LA VIGILANCIA Y CONTROL PARA LA
PREVENCIÓN DE DELITOS DE LAS PERSONAS JURÍDICAS
(FEDERACIÓN EMPRESARIAL METALÚRGICA VALENCIANA)**

I. INTRODUCCIÓN

La reciente y profunda reforma del Código Penal (L.O. 5/2010 de 22 de junio), ha modificado sustancialmente el artículo 31 *bis* del Código Penal (CP), introduciendo la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Por primera vez, una norma penal establece el deber de los administradores sociales de adoptar y ejecutar modelos *eficaces* de vigilancia y control para la prevención de delitos, cuyo cumplimiento exime de responsabilidad penal a la sociedad, si es total, o la atenúa, si es parcial. El artículo 31 *bis* del Código Penal exige, por tanto, adoptar modelos de organización y gestión eficaz para prevenir determinados delitos cometidos en beneficio directo o indirecto de la sociedad por los propios administradores, directivos o subordinados conforme a unas pautas que el propio artículo 31 *bis* establece. Pero, además, la norma penal exige la puesta en práctica eficaz de dichos modelos, lo que, salvo en las sociedades que pueden presentar cuenta de resultados abreviada, incluye la implantación de un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control.

Junto con las ya existentes responsabilidades civiles y administrativas, nos encontramos con esta nueva figura regulada en el nuevo art. 32 bis que queda redactado:

1. En los supuestos previstos en este Código, las personas jurídicas serán penalmente responsables de los delitos cometidos en nombre o por cuenta de las mismas, y en su provecho, por sus representantes legales y administradores de hecho o de derecho.



En los mismos supuestos, las personas jurídicas serán también penalmente responsables de los delitos cometidos, en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y en provecho de las mismas, por quienes, estando sometidos a la autoridad de las personas físicas mencionadas en el párrafo anterior, han podido realizar los hechos por no haberse ejercido sobre ellos el debido control atendidas las concretas circunstancias del caso.

2. La responsabilidad penal de las personas jurídicas será exigible siempre que se constate la comisión de un delito que haya tenido que cometerse por quien ostente los cargos o funciones aludidas en el apartado anterior, aun cuando la concreta persona física responsable no haya sido individualizada o no haya sido posible dirigir el procedimiento contra ella. Cuando como consecuencia de los mismos hechos se impusiere a ambas la pena de multa, los jueces o tribunales modularán las respectivas cuantías, de modo que la suma resultante no sea desproporcionada en relación con la gravedad de aquéllos.

3. La concurrencia, en las personas que materialmente hayan realizado los hechos o en las que los hubiesen hecho posibles por no haber ejercido el debido control, de circunstancias que afecten a la culpabilidad del acusado o agraven su responsabilidad, o el hecho de que dichas personas hayan fallecido o se hubieren sustraído a la acción de la justicia, no excluirá ni modificará la responsabilidad penal de las personas jurídicas, sin perjuicio de lo que se dispone en el apartado siguiente.

4. Sólo podrán considerarse circunstancias atenuantes de la responsabilidad penal de las personas jurídicas haber realizado, con posterioridad a la comisión del delito y a través de sus representantes legales, las siguientes actividades:

- a) Haber procedido, antes de conocer que el procedimiento judicial se dirige contra ella, a confesar la infracción a las autoridades.*
- b) Haber colaborado en la investigación del hecho aportando pruebas, en cualquier momento del proceso, que fueran nuevas y decisivas para esclarecer las responsabilidades penales dimanantes de los hechos.*
- c) Haber procedido en cualquier momento del procedimiento y con anterioridad al juicio oral a reparar o disminuir el daño causado por el delito.*



d) Haber establecido, antes del comienzo del juicio oral, medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la persona jurídica.

5. Las disposiciones relativas a la responsabilidad penal de las personas jurídicas no serán aplicables al Estado, a las Administraciones Públicas territoriales e institucionales, a los Organismos Reguladores, las Agencias y Entidades Públicas Empresariales, a las organizaciones internacionales de derecho público, ni a aquellas otras que ejerzan potestades públicas de soberanía, administrativas o cuando se trate de Sociedades mercantiles Estatales que ejecuten políticas públicas o presten servicios de interés económico general.

En estos supuestos, los órganos jurisdiccionales podrán efectuar declaración de responsabilidad penal en el caso de que aprecien que se trata de una forma jurídica creada por sus promotores, fundadores, administradores o representantes con el propósito de eludir una eventual responsabilidad penal.

Requisitos para la imputación de responsabilidad penal a las personas jurídicas

El art. 31 bis citado establece un doble sistema:

- Los delitos deben ser cometidos por los administradores de hecho o de derecho o por un representante legal
- Los delitos son cometidos en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta o en provecho de la empresa, por un empleado, incluyendo los posibles fallos en el control y supervisión de la persona jurídica, dado que lo que se sanciona es la falta de control.

La afectación de esta reforma a las asociaciones empresariales.

Las Asociaciones Empresariales no se encuentran expresamente excluidas de la posibilidad de ser responsables de forma penal.



Delitos imputables a las personas jurídicas

- Tráfico ilegal de órganos (156 bis)
- Trata de seres humanos (177 bis)
- Delitos relativos a la prostitución y corrupción de menores (189 bis)
- Descubrimiento y revelación de secretos (art. 197)
- Estafas (art. 251 bis)
- Insolvencias punibles (art. 261 bis)
- Daños informáticos (art. 264 CP)
- Delitos contra la propiedad intelectual e industrial, el mercado y los consumidores (art. 288)
- Blanqueo de capitales (art. 302)
- Delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad social (art. 310 bis)
- Delitos contra los trabajadores y contra los trabajadores extranjeros (arts. 318 y 318 bis)
- Delito de construcción, edificación o urbanización ilegal (art. 319)
- Delitos contra el medio ambiente (arts. 327 y 328)
- Delitos relativos a la energía nuclear y a las radiaciones ionizantes (art. 343)
- Tráfico de drogas (art. 369 bis)
- Falsificación de tarjetas de crédito y débito y cheques de viaje (art. 399 bis)
- Cohecho (art. 427)
- Tráfico de influencias (art. 430)
- Corrupción en las transacciones comerciales internacionales (art. 445)
- Criminalidad organizada y financiación del Terrorismo(art. 576 bis)
- Corrupción entre particulares (art286 bis).



2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo tiene como objeto **establecer la sistemática a seguir para la gestión de riesgos para la prevención de delitos** en la FEDERACIÓN EMPRESARIAL METALÚRGICA VALENCIANA (FEMEVAL), **con el objetivo de prevenir la comisión de delitos que puedan cometerse bajo la cobertura de persona jurídica y que lleven aparejada responsabilidad penal para la misma.**

Los riesgos penales susceptibles de producirse en FEMEVAL son:

- Descubrimiento y revelación de secretos (art. 197)
- Estafas (art. 251 bis)
- Insolvencias punibles (art. 261 bis)
- Daños informáticos (art. 264 CP)
- Delitos contra la propiedad intelectual e industrial, el mercado y los consumidores (art. 288)
- Blanqueo de capitales (art. 302)
- Delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad social (art. 310 bis)
- Delitos contra los trabajadores y contra los trabajadores extranjeros (arts. 318 y 318 bis)
- Falsificación de tarjetas de crédito y débito y cheques de viaje (art. 399 bis)
- Cohecho (art. 427)
- Tráfico de influencias (art. 430)
- Corrupción en las transacciones comerciales internacionales (art. 445)
- Corrupción entre particulares (art 286 bis)

El **ámbito de actuación** de este protocolo es **a su Presidente, a los miembros del Comité Ejecutivo o cualquier otro órgano de gobierno de la federación, Secretario General y todo el personal de FEMEVAL.**



3. PUNTO DE PARTIDA Y NORMAS DE REFERENCIA

El punto de partida y las referencias de otros documentos son:

- **Los estatutos de FEMEVAL.**
- **El Código de Buen Gobierno**
- **El Reglamento Económico.**
- **El Sistema de Gestión de FEMEVAL y toda su documentación derivada (Manual de Gestión; Procedimientos, etc.)**

4. PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS QUE PUEDAN LLEVAR A LA COMISIÓN DE UN DELITO: ASPECTOS ESPECIALMENTE SENSIBLES

1.- Prevención y solución de conflictos de intereses.- Los directivos y empleados de Femeval, deben evitar cualquier conflicto entre sus intereses personales y los intereses de Femeval.

Los directivos y empleados de Femeval deberán abstenerse de efectuar actividades de interés personal a través del uso de bienes o servicios de Femeval o del uso de su posición en la Organización.

Todo potencial conflicto de intereses deberá ser comunicado a la Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de gestión de Riesgos Penales y al Secretario general, para su revisión y conocimiento.

2.- Potenciales conflictos por cortesías o regalos.- Nunca se podrán ofrecer ni aceptar regalos que puedan dar la impresión o que tengan por objetivo facilitar o acelerar trámites o documentación. Asimismo **nunca se podrán ofrecer ni aceptar regalos a o de funcionarios o autoridades.**

3.- Potenciales conflictos en el manejo y uso de la información.-

- Los directivos y empleados de Femeval deberán **asegurarse de que la documentación y/o la información** que emitan con motivo de sus funciones sea **verídica y completa.**



- Deberán cumplirse los requerimientos específicos en cuanto a la información que se debe guardar y el tiempo durante el cual se debe guardar.
- **Toda información que se genere** en el desarrollo de las funciones y objeto de Femeval, **es propiedad de FEMEVAL.**
- **La información confidencial o privilegiada** a la que se haya tenido acceso por su cargo o ejercicio profesional en FEMEVAL, **no puede ser utilizada para asuntos personales ni ser revelada a terceros.**

5. CONDUCTAS PROHIBIDAS.-

Se describen aquí una serie de conductas que sirven de guía complementaria de actuación para evitar cualquier ilícito penal en el proceder diario de los directivos y personal de Femeval:

En general

- Los directivos y empleados de Femeval deberán **respetar y cumplir en todo momento los principios establecidos por nuestros Valores, nuestro Sistema de Gestión, Marco Estatutario y Código de Buen Gobierno**
- Los directivos y empleados de Femeval deberán **poner de manifiesto** ante la Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de gestión de Riesgos Penales y al Secretario General, **cualquier comportamiento o actividad que contravenga los principios establecidos en los Valores, Sistema de Gestión, Marco Estatutario y Código de Buen Gobierno**, tanto si les afecta directamente como si lo hace respecto a terceros
- La **transparencia y honradez deben ser valores asumidos** por los directivos y empleados de Femeval.



Para garantizar la integridad de la información financiera, de la gestión de flujos de efectivo y de la facturación

- **Son de obligado cumplimiento los controles financieros internos** establecidos por FEMEVAL, en el Título VI de los Estatutos, en el Reglamento de Régimen Económico y en el Capítulo 6.3 del Manual de Gestión.
- **Se prohíbe llevar a cabo cualquier acción que impida u obstruya las tareas de comprobación y evaluación** por parte de las correspondientes auditorías.

En las relaciones con las Administraciones Públicas

- El principio orientador de las relaciones con las Administraciones Públicas debe ser el de **corrección y transparencia evitando todo tipo de comportamiento ilícito.**
- **Ningún directivo o empleado de FEMEVAL puede falsear información** para favorecer o perjudicar a FEMEVAL. Si dicha actuación fuere directamente propuesta por funcionario o autoridad pública, debe ser inmediatamente rechazada y comunicada a la Comisión de Prevención de Delitos y de Control y Seguimiento del Sistema de Gestión de Riesgos Penales y al Secretario general.

En la gestión de la información

- **Está prohibido facilitar datos o información propia a los medios de comunicación sin someter dicha actuación al responsable pertinente.**
- **Se prohíbe difundir información falsa o engañosa** de FEMEVAL, con el objeto de obtener un beneficio propio o ajeno.
- **Ningún directivo o empleado puede utilizar en beneficio propio o ajeno información privilegiada o confidencial** a que haya tenido acceso por su cargo o ejercicio profesional.



En la gestión de datos personales

- **Se debe respetar en todo momento la intimidad personal y familiar de todas las personas que tengan relación con FEMEVAL** a cuyos datos se tenga acceso.
- Todas las autorizaciones para la utilización de datos de carácter personal deben responder a solicitudes expresas, estar referidas a datos concretos y tener un tiempo de vigencia determinado

En el uso de herramientas informáticas

- **Está prohibido hacer uso sin la debida autorización de los sistemas y documentos informáticos de la entidad** así como aquellos que sean titularidad de terceros a los que los directivos y empleados de FEMEVAL por la labor que realicen puedan acceder.

En el uso de propiedad industrial o intelectual

- **No se utilizarán con ningún fin lucrativo, imágenes, textos o dibujos que estén protegidos por la propiedad intelectual** de los que FEMEVAL no tenga los pertinentes derechos.

En el uso de información de terceros

- **Está prohibido revelar, difundir y ceder información de terceras personas**, físicas o jurídicas que se haya obtenido en virtud de una determinada relación con dichas personas.

6. NOTIFICACION Y GESTION DE SUCESOS INCIDENCIAS O DENUNCIAS

La notificación de los sucesos, incidencias o denuncias, que se encuentren encuadrados en alguno de los tipos penales imputables, **deberá ser comunicada a través de cualquier canal de comunicación de los que FEMEVAL tiene establecidos en su sistema de comunicación** con los grupos de interés. En esta línea, **FEMEVAL dispone en su página web un buzón de sugerencias e incidencias que puede ser utilizado, por los distintos grupos de interés, para este fin.**



En este sentido, cualquier persona que detecte indicios razonables de un suceso incidencia o denuncia deberá cumplimentarlo para su presentación en la Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de gestión de Riesgos Penales. Este formulario será tratado de manera confidencial, así como registrado en un registro de incidencias.

La Comisión abrirá un expediente para el análisis e investigación, los cuales deberán permitir a la Comisión determinar deficiencias e identificar la necesidad de una acción correctiva o preventiva, **aplicando la sistemática establecida en la Instrucción “Tratamiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas”**.

7. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Realizada la investigación del incidente, esta puede concluir de dos modos: Con la acreditación de un incidente de riesgo penal o la no acreditación de ello. En el supuesto que el incidente no conlleve riesgo penal pero si un riesgo moral que pueda afectar al buen gobierno de FEMEVAL se dará traslado a la Comisión de Buen Gobierno para su valoración. En caso de no proceder se archiva el expediente sin más trámite.

Si la instrucción-investigación concluye con la acreditación de un incidente de riesgo penal, se deben poner en marcha una serie de actividades:

- La aplicación de las Medidas preventivas y correctoras propuestas en el expediente.
- La constancia documental en el expediente
- La denuncia o puesta en conocimiento de los hechos delictivos ante el Juzgado de Guardia o Fiscalía.
- La adopción de medidas sancionadoras y disciplinarias frente a las personas autoras inmediatas o mediatas de los hechos constitutivos del incidente.



Régimen sancionador

Se aplicarán las sanciones que correspondan teniendo en cuenta:

- Las disposiciones de los Estatutos y cualquier otra norma que rijan el funcionamiento de FEMEVAL.
- Disposiciones de la normativa laboral en particular el Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo provincial de oficinas y despachos aplicable a Femeval
- Y en todo caso las pertinentes a la legislación penal aplicable.

Tipificación

- A) Si la infracción es cometida por persona/s sujetas al ámbito del Estatuto de los Trabajadores y del Convenio de oficinas y despachos, les será de aplicación el régimen de infracciones y sanciones en ellos establecido
- B) Si alguna de las conductas perseguidas por el presente documento es cometida por personas miembros de algún órgano de gobierno, le será de aplicación lo establecido en el Artículo 11 de los Estatutos.

Procedimiento sancionador

- A) Si la infracción es cometida por persona/s sujetas al ámbito del Estatuto de los Trabajadores y del Convenio de oficinas y despachos, es decir por el personal de FEMEVAL, el procedimiento se iniciará por la Secretaria General con el apoyo de la Dirección de RRHH.
- B) Si la infracción es cometida por personas miembros de algún órgano de gobierno, el procedimiento se iniciará de oficio por la Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de Gestión de Riesgos Penales, dando traslado a los órganos de gobierno para que decidan en consecuencia según lo establecido en el Artículo 11 de los Estatutos.



Iniciación

- A) Si la infracción es cometida por persona/s sujetas al ámbito del Estatuto de los Trabajadores y del Convenio de oficinas y despachos, se seguirá en cada caso el procedimiento establecido por la normativa Laboral y en su caso la Penal.
- B) Si la infracción es cometida por personas miembros de algún órgano de gobierno,
- 1) Se identificará a la persona o personas supuestamente responsables.
 - 2) Se concretarán los hechos que motivan el procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudieran corresponder.
 - 3) Se establecerán las posibles medidas provisionales a juicio de la Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de Gestión de Riesgos Penales, y se concederá un plazo de 15 días para contestar en su descargo, y en su caso proponer pruebas.

Resolución

Concluida la fase probatoria, la Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de Gestión de Riesgos Penales, resolverá motivadamente en el plazo de 10 días. La resolución incluirá la valoración de las pruebas practicadas, fijará los hechos probados, su valoración jurídica, la persona o personas responsables, y la infracción o infracciones cometidas.

- A) Si la infracción es cometida por persona/s sujetas al ámbito del Estatuto de los Trabajadores y del Convenio de oficinas y despachos, se sancionará de acuerdo con lo establecido en la normativa laboral
- B) Si la infracción es cometida por personas miembros de algún órgano de gobierno, se dará traslado de la resolución al Comité Ejecutivo para que proceda según lo establecido en el Artículo 11 de los Estatutos.



8. COMUNICACIÓN INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

Interna

Todo el personal de FEMEVAL, deberá recibir información básica en esta materia. Para ello, inicialmente se procederá a realizar una reunión informativa, con toda la plantilla de FEMEVAL, donde se explicarán los contenidos y obligaciones establecidos en la ley y se dará a conocer el presente protocolo de actuación.

El personal de nuevo ingreso recibirá dicha información a través del manual de acogida.

Periódicamente, en las reuniones de Personal, se recordará y actualizará esta información.

Sin perjuicio del uso del buzón de sugerencias e incidencias, **los canales de comunicación, para cualquier consulta, suceso o incidencia serán los establecidos en el sistema de Comunicación** con los grupos de interés y, más concretamente, los establecidos en el sistema de comunicación interno.

Sin perjuicio del uso del buzón de sugerencias e incidencias, **los canales de comunicación, para cualquier consulta, suceso o incidencia serán los establecidos en el sistema de Comunicación** con los grupos de interés y, más concretamente, los establecidos en el sistema de comunicación interno.

Externa

Los Órganos de Gobierno recibirán información en esta materia, ya sea en las reuniones ordinarias de los mismos o estableciendo reuniones específicas para ello.

Las personas que se incorporen como nuevos miembros de los órganos de gobierno recibirán dicha información a través del manual de bienvenida.

Igualmente, el presente protocolo se incluirá en el portal de transparencia de nuestra página web a efectos de información de nuestros grupos de interés.

Del mismo modo, en nuestro sistema de comunicación con los grupos de interés **se han definido todos aquellos canales de comunicación disponibles para que, cualquier persona ya sea interna o externa a la organización, pueda realizar una consulta o comunicar un suceso o incidencia** que estime oportuno.



9. REVISIÓN DEL SISTEMA

Órganos de supervisión del protocolo

Con el fin de supervisar el cumplimiento y eficacia de este protocolo se constituye la Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de gestión de Riesgos Penales, formada por:

- (i) Un Presidente, que será preferentemente el Presidente de la Comisión de Buen Gobierno o la persona en quien el delegue.
- (ii) Dos Vocales, que serán los dos vocales de la comisión de buen gobierno, más un tercer vocal que será designado por el Comité Ejecutivo de entre sus miembros.
- (iii) La Dirección de Recursos Humanos y el Responsable del Sistema de gestión que actuará como Secretario.

Sus responsabilidades, en esta materia, son:

- Asegurarse de que el protocolo de gestión de riesgos para la prevención de delitos se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de este.
- Informar al Comité Ejecutivo y a la Asamblea General de Delegados, sobre el desempeño del protocolo de gestión para su revisión, incluyendo las recomendaciones de mejora.
- Velar para que todo el personal de FEMEVAL sea conocedor del protocolo de gestión de prevención de delitos, así como los riesgos asociados a su puesto de trabajo que puedan conllevar la comisión de un delito.
- Realizar la instrucción e investigación de cualquier suceso. Incidencia o denuncia que le haya sido comunicada.

La Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de gestión de Riesgos Penales, se reunirá como mínimo 2 veces al año y siempre que:

- Resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones
- Su Presidente, el Comité Ejecutivo o el Secretario General soliciten la emisión de un informe en el ámbito de sus competencias.
- Tenga que realizar la instrucción e investigación de cualquier suceso. Incidencia o denuncia que le haya sido comunicada.



El funcionamiento que se establece es el siguiente:

- 1) La convocatoria de las reuniones deberá ser realizada formalmente por el Secretario, a petición del presidente, con un plazo suficiente (al menos 1 semana), si bien sobre la oportunidad y contenidos de cada sesión podrán tomar iniciativas los integrantes, que deberán comunicárselos al Presidente con antelación para su incorporación en el orden del día.
- 2) Siempre debe convocarse por e-mail con un orden del día establecido.
- 3) Se debe adjuntar la información que se considere oportuna con 2 días de antelación a la sesión, o informar de que se encuentra disponible en el espacio compartido de la comisión.
- 4) La comisión podrá solicitar la asistencia otras personas, tanto internas como externa ya sea por estar implicadas en el asunto a tratar o por necesitar de su asesoramiento en un punto concreto del orden del día.
- 5) Finalizada la reunión, el secretario, levantará acta de la misma.

Seguimiento, Análisis y Revisión del sistema

En las reuniones de la Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de Gestión de Riesgos Penales **se realizará un seguimiento periódico** analizándose los siguientes extremos:

- Revisión de los riesgos identificados
- Seguimiento del grado de cumplimiento de objetivos
- Seguimiento de la eficacia
- Seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Conclusiones de las consultas, denuncias, incidencias o delitos detectados

En el informe de buen gobierno, que se efectúa anualmente, se realizará un análisis externo del estado y eficacia del sistema de gestión de riesgos penales establecido en este protocolo.



ANEXOS

EXTERNOS

- Código Penal
- (L.O. 5/2010 de 22 de junio)
- Estatuto de los Trabajadores
- Convenio de oficinas y despachos,

INTERNOS

- Estatutos de FEMEVAL.
- Código de Buen Gobierno
- Reglamento Económico.
- Plan Estratégico 2013-2016
- Manual de Gestión
- Procesos de Control definidos en el Área Financiera
 - Proceso de Gestión de la Contabilidad
 - Proceso de Control de caja
 - Proceso de Gestión de Gastos-pagos
 - Proceso de Gestión de impagados
 - Proceso de Gestión de Ingresos-cobros
 - Proceso de Gestión de Nóminas y seguros sociales
 - Proceso de Gestión de Colaboradores, proveedores y aliados
 - Proceso para el establecimiento de acuerdos de colaboración.
 - Proceso de compras



- Documento de Seguridad de Protección de Datos.
- Sistema de comunicación con los grupos de interés
- Sistema de comunicación interno.
- Proceso de “Difusión de la Información”.
- Manual de Buenas Practicas en la Redes Sociales.
- Manual de Buenas Practicas de los Clientes T.I.C en FEMEVAL
- Portal transparencia web FEMEVAL.
- Instrucción “Tratamiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas”.
- Manual Bienvenida a miembros de los Órganos de Gobierno.
- Manual de acogida al nuevo personal.
- Actas de las reuniones de la Comisión de Prevención de Delitos y de control y seguimiento del Sistema de Gestión de Riesgos Penales.
- Informes anuales de buen Gobierno.



FORMATOS

Buzón de Sugerencias e Incidencias de la página web.

BUZÓN de: Consulta, Sugerencia, Queja o Prevención de Delitos

A través de este medio puedes transmitir a FEMEVAL tus sugerencias o reclamaciones. Así como notificar sucesos, incidencias o denuncias, según el protocolo establecido para la vigilancia y control para la prevención de delitos en FEMEVAL (enlace al documento)

Sólo podremos responder a su indicación en el caso de que facilite sus datos de contacto.

Contacto

Título *

Empresa

CIF


Correo electrónico

Teléfono

Persona de contacto

Comentario

No soy un robot



reCAPTCHA
Privacidad · Condiciones

Enviar mensaje



Formato para el Análisis de Quejas, reclamaciones

 FEMEVAL <small>Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana</small>	INFORME DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS ASOCIADOS Nº Informe: Fecha de Apertura:						
DATOS DE LA EMPRESA Nombre Empresa: _____ Responsable: _____							
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN: _____ _____ _____ _____ _____							
RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA QUEJA /RECLAMACIÓN: _____ _____ _____ _____ _____							
RESOLUCIÓN DE LA QUEJA/RECLAMACIÓN: <input type="checkbox"/> Desestimada <input type="checkbox"/> Aceptada							
Acciones Adoptadas <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr style="background-color: #333; color: white;"> <th style="width: 60%;">Acción</th> <th style="width: 20%;">Plazo</th> <th style="width: 20%;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 60px;"> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Acción	Plazo	Responsable			
Acción	Plazo	Responsable					
CIERRE DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN: Firma: Dirección de _____ Fecha: _____							