

**NUEVO PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN  
CON TERCERAS PARTES**



**Construcción**

## Objeto

El objetivo del presente procedimiento reside en establecer las reglas básicas sobre la que deberá regirse la comunicación de nuestros stakeholders a través de buzones corporativos. Con todo ello se simplificarán los buzones corporativos existentes y se canalizará la información recibida o emitida por la compañía de una forma más transparente y eficiente.

Entendemos la comunicación con nuestros stakeholders como la emisión y recepción de comunicados de distinta naturaleza (jurídica, licitaciones, avance de proyectos, financiera, administrativa).

## 2. Alcance

El presente procedimiento será de aplicación al área de construcción del Grupo FCC, incluyendo todas las empresas, uniones temporales de empresas, consorcios derivados de la citada área, nacional o internacional.

## 3. Descripción

Para la redacción del presente procedimiento se han analizado el listado de buzones corporativos generados por cada unidad de negocio y departamento.

El área de construcción cuenta con más de 265 buzones creados, en los cuales existe duplicidad de contenidos y una incorrecta relación del administrador de los mismos. Fruto de ello, se redacta el presente procedimiento, con el objetivo de gestionar, a través de administradores definidos, de forma eficaz y efectiva los buzones departamentales delimitados y definidos, mejorando netamente las comunicaciones con terceros agentes externos a la compañía.

### 3.1.- Buzones departamentales existentes

Tras análisis del ecosistema de buzones departamentales de la compañía obtenemos los siguientes:

a) **Corporativo genérico:** [Notifica@fcc.es](mailto:Notifica@fcc.es)

Se trata de un buzón gestionado por S. Generales de FCC, al cual se le remitirá copia del presente procedimiento.

Todo mail recibido por [notifica@fcc.es](mailto:notifica@fcc.es) que afecte al área de construcción, deberá ser dirigido en un plazo no superior a 24 horas a: Mercedes Escoté y Xavier Sentís, con copia a [comunicaciónfcco@fcc.es](mailto:comunicaciónfcco@fcc.es)

Tras ser remitido este mail, los responsables anteriormente citados distribuirán la información recibida a las personas interesadas en un plazo inferior a 24 horas.

b) **Dirección de Ofertas y Licitaciones.** [ofertasfcco@fcc.es](mailto:ofertasfcco@fcc.es)

Esta dirección fue creada para facilitar la comunicación interna de la compañía potenciando las sinergias con el departamento de ofertas de FCC Construcción. En este buzón se gestiona información relativa a licitaciones y contratación de la compañía.

Se insta a todas las direcciones y departamentos de la compañía cuya actividad sea licitaciones y ofertas, a incorporar el buzón [ofertasfcco@fcc.es](mailto:ofertasfcco@fcc.es) en las ofertas de los distintos clientes (públicos y privados), junto con el buzón afectado de la dirección territorial que esté implicada en la confección de la oferta (buzón de estudios de Zona Centro, Zona Sur, Zona Este, Zona Norte y Transportes).

Se limita de forma clara el uso de direcciones nominativas como elemento de contacto con el cliente.

El cliente dará respuesta a la dirección de contacto dada, [ofertasfcco@fcc.es](mailto:ofertasfcco@fcc.es) y desde este buzón se remitirá el mail, en un plazo inferior a 24 horas, a la dirección territorial afectada. Se tomará esta comunicación como prioritaria.

A ello, debemos sumar que, en España, cada Zona cuenta con un correo de notificación.

### **Zona Centro**

[fccestudioscentro@fcc.es](mailto:fccestudioscentro@fcc.es)

- **Administradores:** Guillermo Jerez Ortega, Fátima Lázaro Sanz, Juan Carlos Ledesma Montesinos, Virgilio Núñez Cacho Fuentes, César Platero Salvador y Francisco Veredas Pedrosa.
- **Contacto habilitado con Administraciones Públicas:** Fátima Lázaro Sanz y Juan Carlos Ledesma Montesinos

### **Zona Este**

[fccestudioseste@fcc.es](mailto:fccestudioseste@fcc.es)

- **Administradores:** Jorge Bueno, Josep M Pujals; Angel Vicente Alonso
- **Contacto habilitado con Administraciones Públicas:** Jorge Bueno, Josep M Pujals y Ángel Vicente Alonso

## Zona Sur

[fccestudiossur@fcc.es](mailto:fccestudiossur@fcc.es)

- **Administradores:** Sergio Lobo Dols, María del Carmen del Rosal, Juan Carlos Rodríguez, Antolín Oltra y Alfonso Parrado
- **Contacto habilitado con Administraciones Públicas:** Sergio Lobo Dols, María del Carmen del Rosal y Juan Carlos Rodríguez.

## Zona Norte

[fccestudiosnorte@fcc.es](mailto:fccestudiosnorte@fcc.es)

- **Administradores:** Enrique Quirós, Fortunato Jiménez, Ezequiel Alonso, Germán Liébana y Adela Abós.
- **Contacto habilitado con Administraciones Públicas:** Belén Pose y Fortunato Jiménez.

## Transportes

[fccestudiostransportes@fcc.es](mailto:fccestudiostransportes@fcc.es)

- **Administradores:** Jaime Moreno Suárez, Ildfonso Jordán García y Pedro Cavero de Pablo
- **Contacto habilitado con Administraciones Públicas:** Jaime Moreno Suárez, Ildfonso Jordán García y Pedro Cavero de Pablo.

## c) Asesoría Jurídica

## d) Recursos Humanos

e) **Administración y Finanzas.** [censo-notifica@fcc.es](mailto:censo-notifica@fcc.es)

Desde este buzón, el departamento de Administración y Finanzas, recoge las notificaciones derivadas de [notifica@fcc.es](mailto:notifica@fcc.es). Desde Notifica y aplicando el criterio de envío de notificaciones, se insta a los administradores de CENSO al envío de la información a los destinatarios en un plazo inferior a 24 horas.

Los administradores habilitados para la gestión de [censo-notifica@fcc.es](mailto:censo-notifica@fcc.es) son Gustavo García Rodríguez y el Departamento de Administración de Servicios Centrales

f) **Comunicación y MK.** [comunicacionfcco@fcc.es](mailto:comunicacionfcco@fcc.es)

Las personas habilitadas para la gestión del citado buzón son David García Núñez, Sandra Vázquez y Santiago Muñoz Carmona. Desde comunicación y mk se remitirán los correos a los interesados en un plazo inferior a 24 horas.

g) **Buzón protección de datos FCCCO (LOPD)** [fcco.lopd@fcc.es](mailto:fcco.lopd@fcc.es) centralizador de todos los temas de datos personales.

### 3.2.- Solicitud de buzón departamental

En aras de establecer una correcta gestión de los buzones corporativos, se establecerá la siguiente sistemática a la hora de solicitar un buzón departamental o de Zona

El interesado deberá enviar solicitud de petición de buzón corporativo cumplimentando el siguiente formulario (ANEXO 1)

Enviar a TI Construcción (incluir mail) con copia a Comunicación de FCC Construcción ([comunicacionfcco@fcc.es](mailto:comunicacionfcco@fcc.es))

2. El formulario será analizado por parte de TI Construcción y Comunicación de FCC Construcción, y se emitirá respuesta estimatoria/desestimatoria, en el plazo de 24-48 horas.

3. En el caso de que sea estimatoria, se procederá a crear el buzón requerido incluyendo los matices organizativos que desde TI Construcción y Comunicación de FCC Construcción se estimen oportunos.

4. Anualmente será analizado, con el Administrador del buzón, el uso que se ha hecho del mismo, pudiendo eliminarse en el caso de que hubiera inactividad.

### 3.3.- Listados de distribución

En aplicación del Código Ético y de Conducta aprobado por el Consejo de Administración del Grupo FCC el pasado 29 julio de 2024, las comunicaciones in-company e inter-company deberán ser autorizadas por el Departamento de Comunicación del área de Construcción del Grupo FCC.

Por ello, en el presente procedimiento se incluyen en el ANEXO II, los listados de distribución aprobados.

La frecuencia y distribución de los mails en las citadas listas de distribución serán determinadas por la unidad gestora y responsable de las listas autorizadas.

### 4.- Método de comunicación

Las vías de entrada de información/comunicados en la compañía, se divide en:

**Via offline** (cartas físicas escritas remitidas por stakeholders)

La gestión de los comunicados será reglamentada aplicando el presente procedimiento. Cualquier notificación recibida por cualquier persona del área de Construcción (certificado, en papel, etc.), será gestionada a través del CENSO. Existe una serie de usuarios ya definidos en función de la naturaleza de la notificación recibida y del destinatario final definidos ya en CENSO.

**(Ver Manual de uso de Notificaciones Censo)**

[Listado de usuarios definidos CENSO.](#)

#### Listado de buzones por Direcciones Corporativas

- **Corporativo.** [notifica@fcc.es](mailto:notifica@fcc.es)
- **Dirección de Ofertas y Licitaciones.** [ofertasfccco@fcc.es](mailto:ofertasfccco@fcc.es)
- **Asesoría Jurídica.**
- **Recursos Humanos.**
- **Administración y Finanzas.** [CENSO-NOTIFICA@fcc.es](mailto:CENSO-NOTIFICA@fcc.es)
- **Comunicación.** [comunicacionfccco@fcc.es](mailto:comunicacionfccco@fcc.es)

El plazo de resolución y tramitación de la acción completa será inferior a 48 horas.

**Via telemática.** Las comunicaciones remitidas por nuestros stakeholders deberán ser remitidas exclusivamente a los buzones autorizados:

- **Corporativo.** [notifica@fcc.es](mailto:notifica@fcc.es)
- **Dirección de Ofertas y Licitaciones.** [ofertasfccco@fcc.es](mailto:ofertasfccco@fcc.es), en copia los buzones de direcciones de gerencia comentadas en el apartado anterior.
- **Asesoría Jurídica.**
- **Recursos Humanos.**
- **Administración y Finanzas.** [censo-notifica@fcc.es](mailto:censo-notifica@fcc.es)

Desde este buzón, el departamento de Adm-Finanzas, recoge las notificaciones derivadas de [notifica@fcc.es](mailto:notifica@fcc.es). Desde Notifica y aplicando el criterio de envío de notificaciones, se insta a los administradores de CENSO al envío de la información a los destinatarios en un plazo inferior a 24 horas. Los administradores habilitados para la gestión de [censo-notifica@fcc.es](mailto:censo-notifica@fcc.es) son Gustavo García Rodríguez y el Departamento de Administración Servicios Centrales.
- **Comunicación.** [comunicacionfccco@fcc.es](mailto:comunicacionfccco@fcc.es)

Se comunicará a los stakeholders las direcciones de correo habilitadas para la interlocución directa.

En el caso que los stakeholders requieran una dirección de mail nominativa, se procederá a enviar la dirección de correo administradora del buzón correspondiente.

### **Notifica FCC - Servicio Compartido de Gestión de Notificaciones**

Notifica es un servicio de gestión de Notificaciones que proporciona una plataforma para gestionar automáticamente todas las notificaciones y comunicaciones que se generan en los organismos emisores, de forma que lleguen a su destino de la manera más eficiente y económica posible.

Permite que la entrega de dichas notificaciones/comunicaciones pueda realizarse por varias vías, en función de las condiciones establecidas por el destinatario para su relación con la Administración: mediante comparecencia electrónica en la Dirección Electrónica Habilitada única (dehu.redsara.es) del Punto de Acceso General, y/o en soporte papel.

Toda notificación recibida desde NOTIFICA FCC deberá ser redirigida en plazo inferior a 24 horas a la empresa correspondiente a la cual se alude en la notificación, concretamente al buzón [comunicacionfccco@fcc.es](mailto:comunicacionfccco@fcc.es), [ofertasfccco@fcc.es](mailto:ofertasfccco@fcc.es), [censo-notifica@fcc.es](mailto:censo-notifica@fcc.es)

Se propone en el presente procedimiento un mecanismo de confirmación de las notificaciones recibidas

Para evitar que una notificación, a pesar de haber sido distribuida, quede sin respuesta porque los destinatarios a los que se les ha remitido el correo por parte de los administradores del buzón no eran los responsables de su contestación:

- **Antes de utilizar un buzón de correo electrónico corporativo** determinado para la recepción de las notificaciones de un cliente o plataforma concreta, confirmar por parte del departamento que quiere emplear dicho buzón que está incluido dentro del grupo de distribución correspondiente a ese cliente u organismo.
- **Después de la distribución de la notificación recibida**, confirmar al administrador del buzón de recepción en un plazo no mayor de 48 horas, el conforme o enterado por parte del receptor responsable de la contestación de la comunicación, para en el caso de no recibir el conforme, ampliar la difusión de la notificación

**Anexo I. Formulario solicitud buzón departamental.**

[Service Catalog - Portal de servicios](#)

**Anexo II. Lista de distribución autorizadas**

[Listado de usuarios definidos CENSO.](#)