



# PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, GESTIÓN Y VINCULACIÓN CON PARTES INTERESADAS

<b>Código</b>	PRO – PI – 001
<b>Versión</b>	Original
<b>Fecha de la versión</b>	14/08/2024
<b>Fecha de elaboración</b>	14/08/2024
<b>Elaborado por</b>	Encargada de sustentabilidad
<b>Revisado por</b>	Gerencia de proyectos y control interno
<b>Aprobado por</b>	Gerencia de proyectos y control interno
<b>Fecha de aprobación</b>	14/08/2024

20  
24



ROYAL  
AMERICA  
.COM

CONTENIDO

OBJETIVOS .....	2
ALCANCE .....	2
NORMATIVA DE REFERENCIA.....	2
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	3
4.1. Procedimiento de identificación de actores .....	3
4.2. Uso de matriz de partes interesadas .....	3
4.3. Identificación de actores .....	3
4.4. Mapa de actores .....	4
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS.....	5
5.1. Caracterización .....	5
5.2. Matriz de partes interesadas.....	6
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA VINCULACIÓN.....	6
5.3. Mecanismos de comunicación y participación .....	6
5.4. Integración en la estrategia de la empresa.....	7
5.5. Aplicación del mecanismo de vinculación.....	7
a. Clientes.....	7
b. Proveedores.....	8
c. Accionistas y Junta Directiva .....	9
d. Gerencia General .....	9
e. Organismos fiscalizadores .....	10
f. Colaboradores .....	11
g. Comunidad .....	11
h. Bancos e Instituciones financieras.....	12
5.6. Documentación y registros .....	13
REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO .....	13
HISTORIAL DE MODIFICACIONES .....	13



## OBJETIVOS

Los objetivos de este procedimiento de identificación y vinculación con las partes interesadas de la empresa son los siguientes:

- Identificar y mapear a las partes interesadas de la empresa.
- Desarrollar procedimientos efectivos para la participación y comunicación con las partes interesadas.
- Establecer líneas de comunicación claras y efectivas con cada grupo de partes interesadas.
- Implementar mecanismos de monitoreo participativos.
- Asegurar la evaluación y seguimiento de los programas de inversión social.

El documento incluye la elaboración de un mapa de actores directos, indirectos y vulnerables potencialmente afectados, los procedimientos de planificación y comunicación con estas partes, las líneas de comunicación con cada grupo, y los mecanismos de monitoreo participativos. También abarca el plan de seguimiento y evaluación de programas de inversión social, tal como se especifica en el plan de relacionamiento comunitario.

## ALCANCE

Este documento abarca la identificación y vinculación con las partes interesadas de la empresa Royal America. Se aplica a todas las actividades y operaciones de la empresa, incluyendo a todas las partes interesadas internas y externas que pueden influir o ser influidas por las actividades de la empresa en términos de sostenibilidad, cumplimiento con las normas ISO 9001, 14001, 45001 y la certificación como Empresa B.

## NORMATIVA DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001 de Sistema de gestión de la calidad
- Norma ISO 14001 de Sistema de gestión ambiental
- Norma ISO 45001 de Sistema de gestión e seguridad y salud en el trabajo
- D.S. 54 sobre reglamento para la constitución y funcionamiento de los comités paritarios de higiene y seguridad
- Protocolo Sicosocial del Minsal
- RIOHS
- Política de conflicto de interés y operaciones con partes interesadas
- Código de conducta
- Ley N°20.880 sobre Conflicto de Interés
- Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas
- Otras políticas, planes y reglamentos internos de la empresa



## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

### 4.1. Procedimiento de identificación de actores

- **Revisión inicial:** Realizar una revisión de la documentación existente, incluyendo informes anuales, análisis de mercado, y registros de clientes y proveedores. Consultar a los líderes de diferentes áreas de la empresa para identificar partes interesadas clave de sus procesos.
- **Lista preliminar:** Generar una lista preliminar de todas las partes interesadas posibles.
- **Clasificación de partes interesadas:** Clasificar las partes interesadas en internas (colaboradores, gerencia general, directivos y accionistas), externas (clientes, proveedores, comunidad, organismos fiscalizadores y banca e instituciones financieras) y grado de vulnerabilidad. Esto será desglosado más abajo en los próximos puntos.

### 4.2. Uso de matriz de partes interesadas

Utilizar la matriz de partes interesadas para evaluar su relevancia en términos de impacto y nivel de influencia sobre la empresa. En el siguiente punto se puede observar.

### 4.3. Identificación de actores

La identificación de las partes interesadas se realiza considerando los siguientes aspectos:

- **Actores directos:** Aquellos que tienen una relación contractual o de negocio directa con la empresa, como clientes, proveedores y colaboradores.
- **Actores indirectos:** Aquellos que pueden verse afectados por las actividades de la empresa sin tener una relación directa, como la comunidad local y organismos gubernamentales.
- **Actores vulnerables:** Grupos que pueden ser particularmente susceptibles a los impactos de las actividades de la empresa, como comunidades desfavorecidas o trabajadores con condiciones laborales precarias.



**ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD PARTES INTERESADAS**

CONTEXTO	
Exposición a las operaciones	Cuánto impacto tienen las operaciones de la empresa sobre esa parte interesada.
Capacidad de respuesta	Cuán capaz es la parte interesada de adaptarse o responder a cambios o interrupciones en las operaciones de la empresa.

MATRIZ DE VULNERABILIDAD				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	ALTO 3	<b>Mantenerlos satisfechos (3)</b> Mantenerlos Informados si se considera adecuado y nunca ignorarlos	<b>Trabajar cerca con ellos (6)</b> Gestionar atentamente exposición y capacidad de respuesta	<b>Trabajar cerca con ellos (6)</b> Gestionar atentamente exposición y capacidad de respuesta
	MEDIO 2	<b>Monitorear (2)</b> Revisar que su vulnerabilidad no aumente	<b>Mantenerlos satisfechos (4)</b> Mantenerlos Informados si se considera adecuado y nunca ignorarlos	<b>Trabajar cerca con ellos (6)</b> Gestionar atentamente exposición y capacidad de respuesta
	BAJO 1	<b>Monitorear (1)</b> Revisar que su vulnerabilidad no aumente	<b>Monitorear (2)</b> Revisar que su vulnerabilidad no aumente	<b>Mantenerlos satisfechos (3)</b> Mantenerlos Informados si se considera adecuado y nunca ignorarlos
		BAJA 1	MEDIA 2	ALTA 3
EXPOSICIÓN A LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA				

			VALOR
VULNERABILIDAD	ALTO	La vulnerabilidad genera consecuencias significativas.	3
	MEDIO	La vulnerabilidad genera consecuencias menores.	2
	BAJO	La vulnerabilidad no genera consecuencias o genera marginalmente.	1

**4.4. Mapa de actores**

Elaborar un mapa que identifique y clasifique a los actores directos, indirectos y grado de vulnerables. Este mapa debe actualizarse regularmente para reflejar cualquier cambio en las relaciones o en el contexto de la empresa.



## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS

### 5.1. Caracterización

- **Impacto:** Evaluar cómo las actividades de la empresa afectan a cada parte interesada, así como también evaluar la capacidad para afectar la continuidad de los procesos de la empresa que cada parte interesada posea.
- **Influencia:** Determinar el nivel de influencia que cada parte interesada tiene sobre la empresa, considerando su nivel de involucramiento y grado de interacción con esta.
- **Necesidades y expectativas:** Identificar las necesidades y expectativas específicas de cada parte interesada.

	ANÁLISIS DE RELEVANCIA PARTES INTERESADAS
---	---

CONTEXTO	
Interno	<b>IMPACTO:</b> Capacidad para afectar la continuidad de las operacines de la empresa
Externo	<b>INFLUENCIA:</b> Involucramiento con la empresa y grado de interacción con esta

		MATRIZ DE RELEVANCIA		
IMPACTO SOBRE LA EMPRESA	ALTO 3	<b>Mantenerlos satisfechos (3)</b> Mantenerlos Informados si se considera adecuado y nunca ignorarlos	<b>Trabajar cerca con ellos (6)</b> Gestionar atentamente riesgos y oportunidades	<b>Trabajar cerca con ellos (9)</b> Gestionar atentamente riesgos y oportunidades
	MEDIO 2	<b>Monitorear (2)</b> Revisar que su influencia y/o impacto no aumenten	<b>Mantenerlos satisfechos (4)</b> Mantenerlos Informados si se considera adecuado y nunca ignorarlos	<b>Trabajar cerca con ellos (6)</b> Gestionar atentamente riesgos y oportunidades
	BAJO 1	<b>Monitorear (1)</b> Revisar que su influencia y/o impacto no aumenten	<b>Monitorear (2)</b> Revisar que su influencia y/o impacto no aumenten	<b>Mantenerlos satisfechos (3)</b> Mantenerlos Informados si se considera adecuado y nunca ignorarlos
		BAJA 1	MEDIA 2	ALTA 3
		INFLUENCIA SOBRE LA EMPRESA		

		VALOR
IMPACTO SOBRE LA EMPRESA	ALTO	Afecta la continuidad del negocio (se detiene)
	MEDIO	Afecta uno o más procesos del negocio
	BAJO	Su impacto no es significativo para la continuidad del negocio
		3
		2
		1

		VALOR
INFLUENCIA SOBRE LA EMPRESA	ALTO	El involucramiento es alto
	MEDIO	El involucramiento es medio
	BAJO	El involucramiento es bajo
		3
		2
		1



## 5.2. Matriz de partes interesadas

Sostenibilidad Royal America													
Mecanismo de identificación y vinculación con las necesidades y expectativas de las partes interesadas													
Con el fin de garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las "Partes interesadas" de la empresa, que generen un valor significativo para la sustentabilidad de la organización (en sus aspectos ambientales, sociales y económicos), se realiza el siguiente análisis, sistema de organización, acciones a implementar, un responsable de las acciones y el objetivo de cada una de ellas.													
MATRIZ PARTES INTERESADAS													
IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS	REQUISITOS		IMPACTOS				EXPOSICIÓN				ACCIONES A IMPLEMENTAR	RESPONSABLES	RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	IMPACTO	IMPACTO	IMPACTO	IMPACTO	EXPOSICIÓN	EXPOSICIÓN	EXPOSICIÓN	EXPOSICIÓN			
<b>Ciudadanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los requisitos establecidos en contratos y/o acuerdos.</li> <li>Cumplimiento en los plazos de entrega.</li> <li>Cumplimiento en los tiempos de respuesta.</li> <li>Calidad en los Equipos, productos y servicios.</li> <li>Atención al Cliente (servicio al cliente).</li> <li>Organización certificada en normas de Calidad (ISO 9001).</li> <li>Seguridad en la operación de las acciones.</li> <li>Políticas y estándares transparentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar servicios en la calidad y eficiencia del servicio.</li> <li>Implementación de productos que permitan satisfacer las necesidades de los clientes en un momento de cumplimiento.</li> <li>Atención al cliente, servicios, áreas y canales.</li> <li>Comunicación transparente y oportuna.</li> <li>Cumplimiento de requisitos de las normas internacionales de Certificación.</li> <li>Cumplimiento de requisitos legales.</li> </ul>	3	2	6	2	3	6			<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar en general de Satisfacción de cliente.</li> <li>Dar cumplimiento a los requisitos.</li> <li>Dar cumplimiento a los plazos de entrega.</li> <li>Mantener los tiempos de respuesta y realización de "realizaciones".</li> <li>Realizar los contratos y/o acuerdos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> <li>Gerencia Comercial</li> <li>Gerencia de Calidad</li> <li>Gerencia de Proyectos y Control Interno</li> <li>Gerencia de Proyectos y Control Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Encuesta de Satisfacción de cliente.</li> <li>Fidelización de los Clientes.</li> </ul>
<b>Proveedores (Económicos, ambientales y sociales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar y ejecutar acuerdos comerciales (acuerdos y/o órdenes de compra).</li> <li>Pagos en los plazos acordados.</li> <li>Relación comercial viable.</li> <li>Prácticas en la contratación adecuada.</li> <li>Cumplimiento de los sistemas ambientales establecidos.</li> <li>Imagen de la marca.</li> <li>Cumplimiento en materia de seguridad y salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compras a mayor escala.</li> <li>Implementar estrategias de ventas breves.</li> <li>Lograr fidelización en nuestra empresa.</li> <li>Flexibilidad en la calidad de productos y entrega.</li> <li>Cumplimiento de estándares éticos y sociales.</li> <li>Colaboración en estrategias de marketing y ventas.</li> </ul>	2	2	4	1	2	2			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión periódica de contratos y acuerdos comerciales.</li> <li>Implementar sus Políticas de pago a proveedores.</li> <li>Evaluación periódica del desempeño del proveedor.</li> <li>Establecer canales de comunicación y canales.</li> <li>Realización de procedimientos de trabajo internos para mejorar los servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de RR. y Finanzas</li> <li>Superintendencia Administrativa</li> <li>Superintendencia de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del cumplimiento de contratos y acuerdos comerciales.</li> <li>Indicadores de cumplimiento de pagos a proveedores.</li> </ul>
<b>Asociaciones y Junta Directiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustentabilidad económica (rentabilidad, crecimiento y retorno).</li> <li>Salida financiera.</li> <li>Estrategia de expansión comercial.</li> <li>Información financiera (compra y venta) para la toma de decisiones.</li> <li>Mantener la imagen corporativa.</li> <li>Cumplimiento de políticas y procedimientos.</li> <li>Especificidad de los servicios ofrecidos.</li> <li>Cumplimiento de la estrategia empresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expansión comercial del negocio.</li> <li>Cumplimiento de los procesos de compra.</li> <li>Conformación del mercado.</li> <li>Seguridad en el mercado nacional y extranjero.</li> <li>Redes de distribución eficientes.</li> </ul>	2	2	4	3	2	6			<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes financieros y de desempeño periódicos.</li> <li>Evaluación del mercado y la competencia.</li> <li>Revisión de estrategias y acciones comerciales.</li> <li>Realización de cumplimiento legal, ambiental y sostenibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de los reuniones de Directoria</li> </ul>
<b>Gerencia General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las estrategias comerciales.</li> <li>Calidad de los productos y servicios prestados.</li> <li>Fidelización de clientes.</li> <li>Diversificación de Clientes.</li> <li>Indicadores de calidad puntuales.</li> <li>Continuidad de los Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que las estrategias comerciales operen en el mercado y sustentabilidad del negocio.</li> <li>Implementación de productos y servicios.</li> <li>Lograr fidelización en nuestra empresa.</li> <li>Lograr ventas adecuadas.</li> <li>Redes de distribución eficientes.</li> <li>Realización de acciones de implementación de los procesos.</li> <li>Mantener el estándar de los Sistemas de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	3	2	6	3	3	6			<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar planes de acción para dar cumplimiento a las estrategias comerciales y Objetivos de la Calidad del SOC.</li> <li>Utilizar herramientas de mejora continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cumplimiento de las estrategias comerciales y Objetivos de la Calidad del SOC.</li> <li>Porcentaje de cumplimiento con el SOC.</li> <li>Realización de la Certificación.</li> </ul>
<b>Organismos Fiscalizadores (Fiscalización del Trabajo y Manual de Seguridad y Salud, SEREMI y SII, S. Bases y Otros)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la legislación laboral, profesional y de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>Cumplimiento de las normas y estándares comerciales.</li> <li>Cumplimiento de las normas técnicas aplicables.</li> <li>Cumplimiento de los requisitos para la calidad de los servicios.</li> <li>Pagos oportunos de impuestos.</li> <li>Cumplimiento de los sistemas ambientales aplicables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de toda la legislación y normativa vigente aplicable, así como también orden por el bienestar de los trabajadores.</li> </ul>	3	2	6	3	1	3			<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar todas las acciones necesarias para mejorar la sustentabilidad en pagos de multas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Recursos</li> <li>Gerencia de RR. y Finanzas</li> <li>Gerencia de Proyectos y Control Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar que se estén cumpliendo los requisitos.</li> </ul>
<b>Colaboradores (Trabajadores y Comité paritario de Seguridad y Salud, Comité Sindical y Sindicatos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se les brinden servicios para el óptimo desarrollo del trabajo.</li> <li>Pagos de remuneraciones en fechas acordadas.</li> <li>Estabilidad laboral.</li> <li>Capacitación continua.</li> <li>Bases contractuales para la realización de los procesos.</li> <li>Condiciones de seguridad y salud adecuadas para la realización del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar el buen desempeño.</li> <li>Desarrollar profesional (profesionalización).</li> <li>Equilibrio entre vida laboral y personal.</li> <li>Oportunidades de crecimiento y promoción.</li> <li>Mejorar condiciones de los ambientes de seguridad, ambiente laboral y calidad.</li> <li>Realizar un análisis de riesgos y seguridad en la organización.</li> </ul>	3	3	9	3	3	6			<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones del desempeño.</li> <li>Programa de Capacitación.</li> <li>Generar sistemas de remuneración.</li> <li>Mejorar de vida laboral y calidad.</li> <li>Carreteras Rivas Poincenautas CERL-SM SUSESO.</li> <li>Capacitaciones y talleres en temas de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> <li>Gerencia de Recursos</li> <li>Gerencia de Proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las evaluaciones del desempeño.</li> <li>Resultados de reuniones de vida laboral y calidad.</li> <li>Resultados Carreteras Rivas Poincenautas CERL-SM SUSESO.</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustentabilidad y compromiso empresarial.</li> <li>Mucha de medidas preventivas y no preventivas.</li> <li>Mantenimiento de relaciones comerciales.</li> <li>Mantenimiento de vida.</li> <li>Control de aspectos ambientales (gases de efecto invernadero, emisiones, contaminación acústica, vibraciones, contaminación del agua).</li> <li>Control de riesgos propios de las operaciones del negocio (seguridad y salud).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que las acciones del negocio se implementen en la sustentabilidad de la comunidad.</li> <li>Implementación de Programas de Responsabilidad Social.</li> <li>Transparencia y comunicación sobre impacto ambiental y sostenibilidad.</li> <li>Paralelo laboral para personas de la comunidad.</li> </ul>	2	1	2	3	2	6			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener de indicadores de impacto ambiental.</li> <li>Participación activa en programas ambientales.</li> <li>Participación en programas comunitarios.</li> <li>Realizar acciones laborales u OMI de OMI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> <li>Gerencia de Proyectos</li> <li>Gerencia de Sostenibilidad</li> <li>Gerencia de Recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados monitoreo de indicadores de impacto ambiental.</li> <li>Resultados de los programas e iniciativas ambientales.</li> <li>Resultados de los programas comunitarios.</li> <li>Cualificación de personal de la comunidad, así como también en los requisitos del negocio.</li> </ul>
<b>Recursos Financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las obligaciones financieras en los tiempos pactados.</li> <li>Confidencialidad de la información relevante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia en las operaciones financieras.</li> </ul>	2	2	4	3	1	3			<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar en los estados financieros en forma periódica.</li> <li>Cumplimiento de requisitos que permitan acceder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directoria</li> <li>Gerencia General</li> <li>Gerencia de RR. y Finanzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de los Rendimientos en los estados financieros.</li> <li>Indicadores de sostenibilidad del negocio.</li> </ul>

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA VINCULACIÓN

#### 5.3. Mecanismos de comunicación y participación

- **Encuestas y cuestionarios:** Recabar opiniones y sugerencias de las partes interesadas regularmente.
- **Reuniones y talleres:** Organizar reuniones periódicas con partes interesadas clave para discutir temas relevantes.



- **Informes de sostenibilidad:** Publicar informes transparentes sobre el desempeño en sostenibilidad y otros temas de interés.
- **Canales de comunicación abiertos:** Establecer líneas de comunicación claras y accesibles para recibir retroalimentación continua.

#### 5.4. Integración en la estrategia de la empresa

- **Toma de decisiones:** Incorporar las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la planificación estratégica y en la toma de decisiones.
- **Planes de acción:** Desarrollar planes de acción específicos para abordar los temas relevantes para cada parte interesada, cuando corresponda.
- **Evaluación y mejora continua:** Revisar y ajustar periódicamente el enfoque y las acciones basadas en la retroalimentación y los resultados obtenidos.

#### 5.5. Aplicación del mecanismo de vinculación

Para cada parte interesada identificada en la matriz, se detallan las acciones específicas de vinculación, responsabilidades y mecanismos de retroalimentación:

##### a. Clientes

- **Necesidades y expectativas**
  - Cumplimiento de los requisitos establecidos en contratos y/o cotizaciones.
  - Mejora continua en la calidad y eficiencia del servicio.
  - Cumplimiento en los plazos de entrega y tiempos de respuesta.
  - Innovación constante en productos y/o servicios.
  - Atención cercana, eficiente y solución rápida ante eventualidades.
  - Comunicación transparente y proactiva.
  - Cumplimiento de requisitos legales y normativos.
- **Influencia e impacto:** 3 (Alta), 2 (Media).
- **Vulnerabilidad:** 6 (Alta).
- **Acciones a implementar**
  - Ejecutar encuestas de satisfacción del cliente.
  - Dar cumplimiento a los requisitos y plazos de entrega.
  - Monitorear tiempos de respuesta y resolución de eventualidades.
  - Analizar reclamos y su resolución.



- **Responsables**

- Gerencia General.
- Gerencia Comercial.
- Gerencia de Proyectos y Control Interno.

- **Retroalimentación**

- Resultados de encuestas de satisfacción del cliente.
- Fidelización de los clientes.

**b. Proveedores**

Esta categoría incluye como partes interesadas a los proveedores eventuales, estratégicos, empresas contratistas y socios comerciales.

- **Necesidades y expectativas**

- Desarrollar y respetar acuerdos comerciales.
- Compras en mayor volumen y estrategias de mutuo beneficio.
- Pagos en plazos acordados.
- Lograr fidelización con nuestra empresa.
- Flexibilidad en la gestión de pedidos y entregas.
- Cumplimiento de estándares éticos y sociales.

- **Influencia e impacto:** 2 (Media), 2 (Media).

- **Vulnerabilidad:** 2 (Baja).

- **Acciones a implementar**

- Revisión periódica de contratos y acuerdos financieros.
- Implementar una política de pago a proveedores.
- Evaluación periódica del desempeño del proveedor.
- Establecer canales de comunicación efectivos.
- Actualización de procedimientos de trabajo seguro para empresas contratistas.

- **Responsables**

- Gerencia de Administración y Finanzas.
- Supervisora de Abastecimiento.
- Jefatura SSO.



- **Retroalimentación**
  - Evaluación del cumplimiento de contratos y acuerdos comerciales.
  - Indicadores de cumplimiento de pagos a proveedores.
- c. **Accionistas y Junta Directiva**
- **Necesidades y expectativas**
  - Sostenibilidad económica (rentabilidad, crecimiento y retorno).
  - Expansión y crecimiento del negocio.
  - Cumplimiento de presupuestos anuales.
  - Solidez financiera y consolidación en el mercado.
  - Información financiera transparente.
  - Ser reconocidos como líderes en maquinaria eléctrica.

**Influencia e impacto:** 2 (Media), 2 (Media).

**Vulnerabilidad:** 6 (Alta).

- **Acciones a implementar**
  - Informes financieros y de desempeño periódicos.
  - Evaluación del mercado y la competencia.
  - Reuniones de seguimiento y revisión estratégica.
  - Auditoría interna de cumplimiento legal, ambiental y económico.
- **Responsables**
  - Directorio.
- **Retroalimentación**
  - Resultados de las reuniones de directorio.
- d. **Gerencia General**
- **Necesidades y expectativas**
  - Cumplimiento de las estrategias corporativas.
  - Calidad de los productos y servicios prestados.
  - Fidelización de clientes.
  - Diversificación de clientes.
  - Indicadores de gestión positivos.
  - Certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- **Influencia e impacto:** 3 (Alta), 2 (Media).



- **Vulnerabilidad:** 6 (Alta).
- **Acciones a implementar**
  - Elaborar planes de acción para cumplir estrategias corporativas y objetivos de calidad del SGC.
  - Utilizar herramientas de mejora continua.
  - Participación y compromiso en el SGC.
- **Responsables**
  - Gerencia General.
- **Retroalimentación**
  - Porcentaje de cumplimiento de estrategias corporativas y objetivos del SGC.
  - Renovación de la certificación.
- e. **Organismos fiscalizadores**

Esta categoría incluye como partes interesadas a la Inspección del trabajo, Mutual de Seguridad, municipalidad, SEREMlas, Servicio de impuestos internos (SII), aduana y otros.

- **Necesidades y expectativas**
  - Cumplimiento con la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo.
  - Cumplimiento con permisos y patentes comerciales.
  - Cumplimiento con normas sanitarias y ambientales.
  - Cumplimiento con requisitos para la gestión de comercio exterior.
  - Pago oportuno de impuestos.
- **Influencia e impacto:** 3 (Alta), 2 (Media).
- **Vulnerabilidad:** 3 (Media).
- **Acciones a implementar**
  - Ejecutar todas las acciones necesarias para mantener la organización sin multas.
- **Responsables**
  - Gerencia de Personas.
  - Abogada de Cumplimiento.
  - Gerencia de Administración y Finanzas.



- Gerencia de Proyectos y Control Interno.

- **Retroalimentación**

- Verificar que no se tengan multas en el período.

**f. Colaboradores**

Esta categoría incluye como partes interesadas a trabajadores, Comité paritario de higiene y seguridad, Comité Sicosocial y sindicatos.

- **Necesidades y expectativas**

- Recursos necesarios para el óptimo desempeño del cargo.
- Reconocimiento al buen desempeño.
- Pago de remuneraciones en fechas acordadas.
- Desarrollo profesional y oportunidades de crecimiento.
- Estabilidad laboral y buen ambiente laboral.
- Condiciones de seguridad e higiene adecuadas.

- **Influencia e impacto:** 3 (Alta), 3 (Alta).

- **Vulnerabilidad:** 6 (Alta).

- **Acciones a implementar**

- Evaluaciones del desempeño.
- Programa de capacitación.
- Sistemas de reconocimiento.
- Encuestas de clima laboral y satisfacción.
- Capacitaciones y controles en temas de seguridad y salud en el trabajo.

- **Responsables**

- Gerencia General, Gerencia de Personas.

- **Retroalimentación**

- Resultados de las evaluaciones del desempeño.
- Resultados de encuestas de clima laboral y satisfacción.
- Resultados de cuestionarios de riesgos psicosociales.

**g. Comunidad**

- **Necesidades y expectativas**

- Sustentabilidad y compromiso empresarial.



- Que los procesos del negocio no impacten negativamente en la calidad de vida de la comunidad.
- Manejo de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Minimización de emisiones contaminantes y ruido.
- Control de aspectos ambientales (energía, agua, huella ambiental).
- Fuente laboral para vecinos de la comuna.
  
- **Influencia e impacto:** 2 (Media), 1 (Baja).
  
- **Vulnerabilidad:** 6 (Alta).
  
- **Acciones a implementar**
  - Monitoreo de indicadores de impacto ambiental.
  - Implementación de programas de responsabilidad social.
  - Participación en proyectos comunitarios.
  - Ofertas laborales a OMIL de Quilicura.
  
- **Responsables**
  - Gerencia General.
  - Gerencia de Personas.
  - Encargada de Sustentabilidad.
  
- **Retroalimentación**
  - Resultados de los proyectos e inspecciones medioambientales.
  - Contratación de personal de la comuna.
  
- h. Bancos e Instituciones financieras**
  
- **Necesidades y expectativas**
  - Cumplimiento de las obligaciones financieras en los tiempos pactados.
  - Transparencia en las operaciones financieras.
  - Confiabilidad de la información entregada.
  
- **Influencia e impacto:** 2 (Media), 2 (Media).
  
- **Vulnerabilidad:** 3 (Media).
  
- **Acciones a implementar**
  - Auditorías a los estados financieros en forma periódica.
  - Cumplimiento de requisitos y políticas bancarias.
  
- **Responsables**



- Directorio.
- Gerencia General.
- Gerencia de Administración y Finanzas.

- **Retroalimentación**

- Resultados de las auditorías a los estados financieros.
- Indicadores de endeudamiento del negocio.

### 5.6. Documentación y registros

Mantener registros detallados de todas las actividades de vinculación con las partes interesadas, incluyendo:

- Listas de asistencia a reuniones y talleres.
- Resultados de encuestas y cuestionarios.
- Informes de sostenibilidad y otros documentos relevantes.

Además, este procedimiento debe ser documentado y comunicado a todos los niveles de la organización para asegurar su correcta implementación y cumplimiento.

#### REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO

Revisar este procedimiento anualmente o cuando se produzcan cambios significativos en las operaciones de la empresa o en el entorno regulatorio. Realizar ajustes según sea necesario para mejorar la efectividad de la identificación y vinculación con las partes interesadas.

En caso de realizar modificaciones a este procedimiento, debe ser debidamente documentado y comunicado mediante los diversos canales internos para asegurar la entregad e información, así como también de forma externa si fuese requerido.

#### HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Versión	Elaborado por	Cargo
14/08/2024	Original	Camila Díaz Sampson	Encargada de sustentabilidad





**ROYAL  
AMERICA  
.COM**

