



PLAN DE GESTIÓN

CON LAS PARTES INTERESADAS

20
25

 **OBJETIVOS**  **DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



**ROYAL
AMERICA
.COM**

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVOS	1
3. ALCANCE	1
4. NORMATIVA DE REFERENCIA	2
5. LINEAMIENTOS INTEGRALES	2
5.1. Lineamientos con los ODS	2
5.2. Gestión de sostenibilidad en la cadena de valor	3
5.3. Respeto y visibilización de la equidad, diversidad y género	3
6. DEFINICIONES	3
7. METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS	3
7.1. Identificación de actores clave	3
7.2. Análisis de actores claves	5
7.3. Mapeo de gestión de impactos	6
8. PROCESO DE GESTIÓN DE LA VINCULACIÓN	7
8.1. Mecanismos de incidencia	7
8.2. Integración en la estrategia de sostenibilidad	8
8.3. Mecanismos de comunicación y participación	8
8.4. Actividades de relacionamiento comunitario	8
9. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN	8
10. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	9
11. CONTROL DE DOCUMENTACIÓN	9



1. INTRODUCCIÓN

El presente documento establece el marco de acción que seguirá Royal America para el relacionamiento comunitario, en línea con nuestra Política Corporativa de Gestión Social, el enfoque de triple impacto y el estándar ESG que está incorporado dentro de nuestra estrategia.

A través del presente plan buscamos fortalecer el vínculo con las comunidades y nuestros trabajadores, fomentando prácticas de inversión social, educación y colaboración con entidades locales, de forma de promover un impacto positivo y sostenible. Además, se integra la evaluación ambiental y social de los proveedores, promoviendo su adhesión a nuestra estrategia de sostenibilidad.

En virtud de lo anterior, este Plan incorpora un mapa de actores directos, indirectos y vulnerables que sean potencialmente afectados por las actividades de la Empresa, además de los procedimientos de planificación y comunicación con estas partes, las líneas de comunicación con estos, los mecanismos de monitoreo participativos, y el plan de seguimiento y evaluación de programas de inversión social, tal como se especifica en el plan de relacionamiento comunitario.

2. OBJETIVOS

Los objetivos de este Plan de Gestión para 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 de 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.

3. ALCANCE

El presente Plan abarca la identificación, vinculación y gestión en todos sus ámbitos del relacionamiento con las partes interesadas de Royal America. Los términos contenidos en este documento se aplicarán a todas las actividades y operaciones de la empresa, incluyendo a las partes interesadas internas y externas que pueden influir o ser influidas por dichos procesos en términos de sostenibilidad.



4. NORMATIVA DE REFERENCIA

- Principios y directrices de sostenibilidad corporativa (GRI e ISO 26000).
- D.S. 54 sobre constitución y funcionamiento de los comités paritarios de higiene y seguridad.
- Protocolo Sicosocial del Minsal.
- Ley N°20.880 sobre Conflicto de Interés.
- Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas.
- Estándares ESG y principios de triple impacto.
- Estrategia de Sostenibilidad Corporativa.
- Política Corporativa de Gestión Social.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Código de conducta.
- Política de conflicto de interés y operaciones con partes interesadas.
- Política de diversidad, equidad e inclusión.
- Procedimiento interno de gestión y vinculación con la comunidad.
- Lineamientos para evaluación ambiental y social de proveedores.

5. LINEAMIENTOS INTEGRALES

5.1. Lineamientos con los ODS

Este plan y sus proyectos está alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- **ODS 4 - Educación de Calidad:** Fomento de la formación técnica y profesional.
- **ODS 5 - Igualdad de Género:** Integración de la equidad de género en la empresa y en la comunidad.
- **ODS 8 - Trabajo Decente y Crecimiento Económico:** Generación de oportunidades laborales y prácticas profesionales.
- **ODS 9 - Industria, Innovación e Infraestructura:** Impulso a la colaboración con entidades educativas y municipales.
- **ODS 12 - Producción y Consumo Responsable:** Gestión sostenible en la cadena de suministro.
- **ODS 16 - Paz, Justicia e Instituciones Sólidas:** Respeto a los derechos humanos y promoción de la transparencia.
- **ODS 17 - Alianzas para Lograr los Objetivos:** Coordinación con municipalidades, establecimientos educacionales y otras instituciones.



5.2. Gestión de sostenibilidad en la cadena de valor

- Evaluación ambiental y social de proveedores para alinear sus prácticas con la estrategia de sostenibilidad de la empresa.
- Implementación de criterios ESG en la selección y gestión de proveedores.
- Programas de formación y sensibilización para proveedores en temas de sostenibilidad.

5.3. Respeto y visibilización de la equidad, diversidad y género

- Incorporación de políticas de equidad de género e inclusión en iniciativas comunitarias.
- Promoción de la diversidad dentro y fuera de la empresa.
- Respeto y garantía de los derechos humanos en todas las relaciones con las partes interesadas de forma transversal.

6. DEFINICIONES

- **Comunicación y transparencia:** Estrategia que garantiza la transparencia y accesibilidad de la información relevante para las partes interesadas.
- **Gestión sostenible de la cadena de valor con foco en los proveedores:** Evaluación ambiental y social de los proveedores para asegurar alineación con la estrategia de sostenibilidad.
- **Inversión social:** Recursos destinados a programas y proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de las comunidades.
- **Relacionamiento comunitario:** Conjunto de estrategias y acciones orientadas a establecer y fortalecer vínculos con las comunidades y trabajadores.

7. METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Para determinar qué partes interesadas son relevantes para la Empresa, se implementa una metodología de análisis exhaustivo y cruce con la estrategia de sostenibilidad corporativa. Las etapas del proceso son:

7.1. Identificación de actores clave

- **Revisión inicial:** Revisar 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 a las partes interesadas como internas (colaboradores, gerencias, directivos y accionistas), o externas (clientes, proveedores, comunidad, organismos fiscalizadores y banca o instituciones financieras). Luego, se les debe clasificar considerando los siguientes aspectos:
 - **Actores directos:** Quienes tienen una relación contractual o de negocio directa con la Empresa, tales como clientes, proveedores y colaboradores.
 - **Actores indirectos:** Quienes pueden verse afectados por las actividades de la Empresa sin tener una relación directa con ella, tales como la comunidad local y organismos gubernamentales.
 - **Actores vulnerables:** Grupos que pueden ser particularmente susceptibles a los impactos de las actividades de la Empresa, incluyendo grupos tradicionalmente desfavorecidos y minoritarios, tales como las comunidades indígenas, o LGBTQ+, mujeres, niños, personas de la tercera edad, y trabajadores con condiciones laborales precarias.



7.2. Análisis de actores claves

Este análisis tiene como objeto determinar los requerimientos de los stakeholders, e identificar y evaluar los impactos en términos de relevancia y vulnerabilidad se estos, para luego establecer una gestión de impactos que permita mejorar las relaciones y avanzar hacia un genuino desarrollo sostenible. Este análisis se realiza mediante la utilización de la “Matriz de Partes Interesadas” (Ver Anexo 1)¹, considerando:

- **Requisitos:** Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en virtud de su efecto o potencial efecto en la capacidad que tiene la empresa para proveer de forma consistente productos y servicios que cumplan los requisitos de sus clientes, requisitos legales y las regulaciones aplicables (ISO 9001:2015).
- **Identificación de Impactos:** Identificar cómo las operaciones, productos, servicios y decisiones estratégicas afectan a cada grupo de interés, sea de manera positiva o negativa, directa e indirecta, y, además, contemplar impactos económicos, ambientales y sociales. Por otro lado, se debe considerar de qué manera las partes interesadas pueden influir a la estrategia de sostenibilidad corporativa.
- **Evaluación de Relevancia:** Analizar el criterio, definido como “la capacidad de las partes interesadas de influir en las operaciones de la empresa”, mediante la valorización de los indicadores de impacto y la influencia sobre la empresa considerando:



EVALUACIÓN DE RELEVANCIA DE PARTES INTERESADAS

CONTEXTO

Impacto	Capacidad para afectar la continuidad de las operaciones de la empresa
Influencia	Involucramiento con la empresa y grado de interacción con esta

1.- VALORIZACIÓN DE RELEVANCIA

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

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

2.- ANÁLISIS DE RELEVANCIA

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

¹ Tomando en consideración la información recopilada en los requisitos e identificación de impactos, se debe desarrollar una valorización en base a los criterios de relevancia y vulnerabilidad presentados a continuación.



- **Evaluación de Vulnerabilidad:** Analizar el criterio, definido como “la posibilidad que las partes interesadas se vean afectadas por las operaciones de la empresa”, mediante la valorización de los indicadores de capacidad de respuesta y exposición a las operaciones de la empresa, considerando:


**ROYAL
AMERICA**

EVALUACIÓN DE VULNERABILIDAD DE PARTES INTERESADAS

CONTEXTO

Exposición

Grado de afectación en relación proporcional al tiempo que 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.

1.- VALORIZACIÓN DE VULNERABILIDAD

VALOR

CAPACIDAD DE RESPUESTA

ALTO

Capacidad de respuesta genera efectos significativos.

3

MEDIO

Capacidad de respuesta genera efectos poco significativos.

2

BAJO

Capacidad de respuesta no genera efectos o genera marginalmente.

1

VALOR

EXPOSICIÓN A LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA

ALTO

La exposición genera consecuencia significativas

3

MEDIO

La exposición genera consecuencias menores.

2

BAJO

La exposición no genera consecuencias o genera marginalmente.

1

2.- ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

CAPACIDAD DE RESPUESTA

ALTO 3

Mantenerlos satisfechos (3) Mantenerlos Informados si se considera adecuado y nunca ignorarlos

Trabajar cerca con ellos (6) Gestionar atentamente exposición y capacidad de respuesta

Trabajar cerca con ellos (9) Gestionar atentamente exposición y capacidad de respuesta

MEDIO 2

Monitorear (2) Revisar que su vulnerabilidad no aumente

Mantenerlos satisfechos (4) Mantenerlos Informados si se considera adecuado y nunca ignorarlos

Trabajar cerca con ellos (6) Gestionar atentamente exposición y capacidad de respuesta

BAJO 1

Monitorear (1) Revisar que su vulnerabilidad no aumente

Monitorear (2) Revisar que su vulnerabilidad no aumente

Mantenerlos satisfechos (3) Mantenerlos Informados si se considera adecuado y nunca ignorarlos

BAJA 1

MEDIA 2

ALTA 3

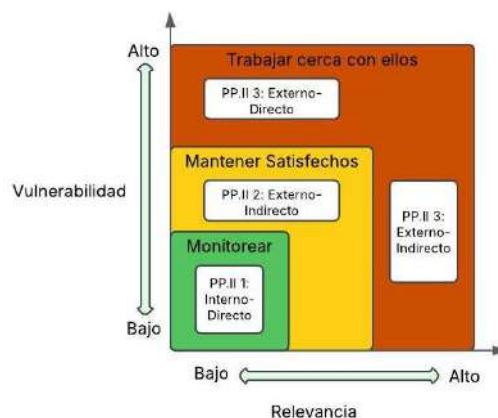
EXPOSICIÓN A LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA

7.3. Mapeo de gestión de impactos

Una vez elaborado el mapeo de partes interesadas en virtud de los criterios de relevancia y vulnerabilidad, y considerando las clasificaciones nombradas en el punto 5.1, letra C, la Empresa determinará el tipo de gestión de impactos asociado a cada parte interesada, los cuales son:

- Monitorear.
- Mantenerlos satisfechos.
- Trabajar cerca con ellos.

Este mapa debe actualizarse regularmente para reflejar cualquier cambio en las relaciones o en el contexto de la empresa y se debe desarrollar siguiendo el siguiente modelo.



8. PROCESO DE GESTIÓN DE LA VINCULACIÓN

Mediante la utilización de la “*Matriz de Partes Interesadas*” se deben desarrollar los elementos ubicados en el ÍTEM II. PROCESO DE GESTIÓN DE LA VINCULACIÓN:

8.1. Mecanismos de incidencia

El potencial de incidencia de las partes interesadas puede estar condicionado por factores como la cultura sostenible del país, así como su disposición a actuar más allá de sus propios límites organizacionales.

El potencial de incidencia en la Empresa o en las partes interesadas identificadas variará según los roles, intereses, necesidades, expectativas y relaciones que estas mantengan entre sí en el ecosistema donde operan y convergen. Es fundamental evaluar estos factores para diseñar estrategias de gestión y comunicación adecuadas. Los mecanismos de incidencia son:

- **Corresponder:** Explorar si hay alguna acción que pueda realizar en correspondencia.
- **Informar:** Dejar que las partes interesadas tengan conocimiento de lo que está haciendo, permitiéndoles responder en caso tengan preguntas o preocupaciones.
- **Consultar:** Reunirse activamente o discutir las acciones propuestas.
- **Involucrar:** Cuando el sitio toma la iniciativa e involucra a otras organizaciones o grupos con un interés común.
- **Asociarse:** Trabajar juntos como socios en igualdad de condiciones para afrontar un desafío común.


**ROYAL
AMERICA**

ANÁLISIS DE MECANISMOS DE INCIDENCIA CON LAS PARTES INTERESADAS

CONTEXTO

Relevancia La capacidad de las partes interesadas de influir en las operaciones de la empresa.

Vulnerabilidad La posibilidad que las partes interesadas se vean afectadas por las operaciones de la empresa.

1.- VALORIZACIÓN ASIGNADO AL MECANISMO DE INCIDENCIA

RELEVANCIA

ALTO La relevancia es significativa para la empresa.

VALOR

3

MEDIO La relevancia es poco significativa para la empresa.

2

BAJO La relevancia no es significativa para la empresa.

1

VULNERABILIDAD

ALTO La vulnerabilidad es significativa para la parte interesada.

VALOR

3

MEDIO La vulnerabilidad es poco significativa para la parte interesada.

2

BAJO La vulnerabilidad no es significativa para la empresa.

1

2.- ANÁLISIS DE MECANISMOS DE INCIDENCIA

RELEVANCIA

ALTO 3 **Mantenerlos satisfechos (3)** Informar

Trabajar cerca con ellos (6) Consultar o involucrar según corresponda

Trabajar cerca con ellos (9) Asociarse

MEDIO 2 **Monitorear (2)** Corresponder

Mantenerlos satisfechos (4) Informar

Trabajar cerca con ellos (6) Consultar o involucrar según corresponda

BAJO 1 **Monitorear (1)** Corresponder

Monitorear (2) Corresponder

Mantenerlos satisfechos (3) Informar

BAJA 1

MEDIA 2

ALTA 3

VULNERABILIDAD



8.2. Integración en la estrategia de sostenibilidad

Una gestión de la vinculación efectiva con las partes interesadas debe considerar los siguientes criterios en la toma de decisiones corporativas y planificación estratégica: (i) necesidades y expectativas; (ii) evaluación de vulnerabilidad y relevancia; y (iii) determinación de los mecanismos de incidencia. Esto busca asegurar que las acciones implementadas generen valor compartido y fortalezcan la relación con actores claves. Para ello, se deben desarrollar:

- **Plan de Acción:** Desarrollar acciones específicas para abordar los temas relevantes para cada parte interesada, los mecanismos de comunicación y participación, y el establecimiento de alianzas estratégicas, entre otras actividades.

Opciones de mejora continua: Revisar y ajustar periódicamente el enfoque y las acciones basadas en la retroalimentación y los resultados obtenidos.

8.3. 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.

8.4. Actividades de relacionamiento comunitario

- Convenios con establecimientos educacionales para formación técnica y profesional.
- Prácticas profesionales para estudiantes de la comunidad.
- Colaboración con municipalidades y otras instituciones para proyectos sociales.

9. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

Con el objeto de establecer una mejora continua, este plan debe ser revisado anualmente o cuando se produzcan cambios significativos en las operaciones de la Empresa o en el entorno regulatorio. En virtud de esto, se realizarán 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, se documentará y comunicará mediante los diversos canales internos y externos que correspondan.



Por otro lado, la revisión de la información pertinente de las partes interesadas debe realizarse en base a mecanismos de seguimiento durante todo el proceso de interacción. Para ello se deben 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 deberá ser documentado y comunicado a todos los niveles de la organización para asegurar su correcta implementación y cumplimiento.

10. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

La Empresa generará Programas de Actividades de Partes Interesadas, que serán herramientas claves para fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, asegurando una comunicación efectiva, la generación de valor compartido y la integración de sus expectativas en la estrategia de sostenibilidad. En este sentido, los Programas establecerán mecanismos de diálogo, colaboración y participación que promuevan un enfoque de desarrollo sostenible y responsabilidad social, buscando:

- Fomentar la transparencia y confianza con los actores clave.
- Gestionar los riesgos y oportunidades derivados de la relación con partes interesadas.
- Impulsar la cocreación de soluciones innovadoras en materias ESG.
- Cumplir con normativas y estándares internacionales de sostenibilidad.

Los Programas se implementarán mediante diversas actividades específicas adaptadas a cada grupo de interés, asegurando un enfoque dinámico y orientado a la mejora continua.

11. CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

Fecha	Responsable	Cargo	Aprobado por	Cargo
17-03-2025	Camila Díaz Sampson	Coordinadora de sostenibilidad	Daniela Rossi Barra	Abogada de cumplimiento



