

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (RRAS o ESRS) Facilidad CV19 GHL – COLOMBIA

Idioma original del documento: Español
Fecha de emisión: Enero de 2021

1. Información General del Proyecto y del Alcance de la Revisión Ambiental y Social de BID Invest

GHL Grupo Hoteles, S.C.A. ("GHL", el "Grupo" o "la Empresa"), fundada en 1964, se especializa en operar activos hoteleros con los más altos estándares y eficiencias operativas en 10 países de Latinoamérica mediante contratos de operación y administración manejando sus propias marcas u otras pertenecientes a cadenas hoteleras internacionales como Sheraton, Sonesta y Wyndham. Los hoteles están ubicados principalmente en entornos urbanos como: Bogotá, en Colombia; San José, en Costa Rica; Tegucigalpa, en Honduras; Managua, en Nicaragua; Ciudad de Guatemala, en Guatemala; Quito, en Ecuador, entre otros. No obstante, también cuenta con hoteles en destinos de ocio como Santa Marta, Colombia y Paracas, Perú.

Además de los hoteles, la Empresa opera una compañía de catering, un centro de convenciones, un club vacacional, 108 restaurantes ubicados dentro de sus hoteles, y una empresa de tecnología y marketing digital que presta servicios a los negocios del grupo (los "negocios asociados").

La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo y sin precedentes en el turismo en todo el mundo y particularmente en las operaciones de GHL. Por ello, la Empresa busca financiamiento de capital de trabajo para mantener la operación de sus hoteles y demás negocios asociados del Grupo, en Colombia, Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, El Salvador y Perú, y en la medida que se establezcan sus operaciones, crecer y consolidar su marca en la región a través de la inclusión de nuevas operaciones con hoteles existentes, dentro de su cartera operativa (el "Proyecto").

El proceso de Debida Diligencia Ambiental y Social ("DDAS") incluyó la revisión de información proporcionada por GHL, la cual incluyó, entre otra, la siguiente: políticas, planes, manuales y procedimientos de gestión ambiental y social; política de recursos humanos; programas y manuales de Seguridad y Salud en el Trabajo ("SST"); procedimientos de gestión de los residuos (tanto peligrosos como los no peligrosos, o que requieren un manejo especial); procedimientos de seguimiento y evaluación de las condiciones ambientales en el trabajo (emisiones atmosféricas, ruido y efluentes); y planes de respuesta ante emergencias. Este proceso fue complementado por entrevistas con personal de la Empresa pertenecientes a las áreas de talento humano, SST, sostenibilidad, y compras y operaciones asociadas al Proyecto.

2. Clasificación Ambiental y Social, y Justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social del BID Invest, la operación ha sido clasificada en la Categoría C, ya que casi no generará riesgos o impactos ambientales o sociales adversos o, de tenerlos, éstos serán muy limitados. Debido a lo anterior, la evaluación se concentrará en el nivel de cumplimiento de las siguientes Normas de Desempeño ("ND") de la Corporación Financiera Internacional

("IFC," por sus siglas en inglés): (i) ND-1, Evaluación y manejo de los riesgos e impactos ambientales y sociales; (ii) ND-2, Trabajo y condiciones laborales; y (iii) ND-3, Eficiencia del uso de los recursos naturales y prevención de la contaminación.

3. Contexto Ambiental y Social

GHL, con su sede corporativa en Colombia, posee más de 59 hoteles, tiene presencia en 10 países y 41 destinos, ofrece más de 7,000 habitaciones. En 2019, el Grupo contaba con aproximadamente 5,000 colaboradores en total, de los cuales más del 90% eran contratados de manera regional o local en cada país donde la Empresa realiza sus operaciones.

Como parte del contexto de sostenibilidad, GHL busca contribuir a que sus activos hoteleros operen en cumplimiento con requisitos legales, financieros, ambientales y sociales aplicables. A través de su compromiso ambiental, la Empresa se ha adherido a los siguientes programas de vigilancia y mejora de sus operaciones en Colombia: (i) la certificación en sostenibilidad para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje ("EAH"); y (ii) la certificación en Gestión de SST para el Control de Riesgos Laborales.

Adicionalmente, en respuesta a la Pandemia ocasionada por el COVID-19, la Empresa ha implementado protocolos y programas de bioseguridad en sus hoteles y negocios asociados, para la protección y cuidado de sus colaboradores como sus clientes, huéspedes y proveedores. Como iniciativa propia, para sus hoteles en Colombia, ha obtenido las siguientes certificaciones: (i) "Safe Guard"¹, emitido por Bureau Veritas; (ii) "Junto contra el COVID"², emitido por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia ("COTELCO"); y (iii) "Check in Certificado" del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo³, emitido por Bureau Veritas.

4. Riesgos e Impactos Ambientales, y Medidas de Mitigación e Indemnización Propuestas

4.1 Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales

GHL cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Protección Ambiental ("SISSTA") que cumple con los requerimientos de la ND-1. El SISSTA busca conseguir un alto nivel de bienestar físico, social y mental de sus colaboradores, reducir o eliminar la exposición a los riesgos ocupacionales y disminuir los impactos negativos al ambiente generados por el desarrollo de sus operaciones. El sistema está enmarcado en las normas internacionales OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 e ISO 9001:2008; las normas técnicas colombianas NTS-TS 002:2006⁴, NTC 5133:2006⁵ y NTSH 006:2009⁶; y las disposiciones del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015.

¹ La certificación SAFE GUARD ha sido diseñada para constatar que los establecimientos han alcanzado los estándares de seguridad y protocolos de limpieza adecuados, para permitir su reapertura cumpliendo con las medidas de seguridad y salud del COVID-19.

² En cumplimiento con los lineamientos de las Resoluciones 666/1285 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

³ Resolución 576 del 27 de mayo de 2020, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

⁴ NTS-TS 002 especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los establecimientos de alojamiento y hospedaje ("EAH").

⁵ NTC 5133:2006 que se enmarca en la implementación del esquema del Sello Ambiental Colombiano, para los EAH.

⁶ NTSH 006:2009 establece las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística; así mismo, define la clasificación de los EAH mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5.

Adicionalmente la Empresa cuenta con una Política del SISSTA donde establece su compromiso con el cumplimiento de la normativa vigente en cada país donde opera y la mejora continua del sistema. Estos compromisos son articulados y operativizados mediante una Guía de Implementación del SISSTA.

GHL ha designado a personal idóneo y competente para el liderazgo y la coordinación del SISSTA. Los Jefes de Procesos y la Gerencia General están comprometidos con el desarrollo de las actividades, la gestión, y administración de las tareas, y la mejora continua del desempeño del Sistema; así como en garantizar que la Política del SISSTA sea conocida, entendida e implementada por los colaboradores a todos los niveles de la Empresa. La implementación del sistema en todos los hoteles es responsabilidad de los Departamentos de Talento Humano y Gestión Ambiental, junto con el Líder y los Coordinadores del SISSTA, y el apoyo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo ("COPASST"), y del Comité de Convivencia Laboral y de Gestión Ambiental.

Además de verificar el cumplimiento en todos sus proyectos de la regulación local en materia de impacto ambiental, GHL identifica y evalúa los riesgos e impactos ambientales y sociales, y establece el tipo de control y la estrategia de tratamiento, mitigación o compensación, de acuerdo con los siguientes instrumentos corporativos, todos ellos parte del SISSTA: (i) Matriz de Identificación de Requisitos Legales; y (ii) Matriz de Identificación de Peligros e Impactos, que a su vez se divide en la Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles ("MIPVRDC") en SST y la Matriz de Impactos Ambientales, Socioculturales y Económicos sobre la Protección Ambiental y Sostenibilidad Turística ("PAST").

Como parte del SISSTA, la Empresa ha diseñado un Plan Maestro de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias. Este plan identifica a los incendios, los atentados terroristas, los ataques cibernéticos, las explosiones, fallas tecnológicas y estructurales, y las fallas en la infraestructura de red como las amenazan antrópicas más importantes que pueden generar situaciones de emergencia. Adicionalmente, identifica a los sismos, las inundaciones, las tormentas eléctricas, los vendavales, las situaciones sanitarias o de salud pública como amenazas que pueden generar situaciones de emergencia. Todas estas amenazas, de materializarse, podrían detener el proceso normal de la actividad que GHL realiza y generar pérdidas en la producción. En este sentido, en cumplimiento con la legislación de protección civil de cada país donde la Empresa opera, cada hotel o emprendimiento debe organizar y desarrollar un Plan Específico de Emergencias, que incluya acciones preventivas, administrativas, funcionales y operativas a ser aplicadas antes, durante y después de generarse una emergencia.

En cuanto a capacitaciones, de acuerdo con la Matriz de Capacitación por Cargo y las solicitudes puntuales que cada líder de proceso puede requerir, la Empresa identifica sus necesidades y define, como parte de Cronograma Anual de Gestión de Talento Humano, un Plan de Capacitación Anual. Este plan, elaborado por los líderes de Talento Humano y del SISSTA con la participación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo ("COPASST"), es aprobado por la Alta Dirección.

La comunicación y participación es un proceso esencial dentro del SISSTA, a través del cual, los colaboradores y grupos de interés pueden desarrollar y revisar continuamente las prácticas de seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental de GHL, e incluso su gestión. En este sentido, la Empresa cuenta con el Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta, que establece la metodología para recibir, documentar y responder a comunicaciones tanto internas como externas, incluyendo aquellas relevantes de las partes interesadas, bajo los lineamientos del SISSTA. La comunicación interna se realiza

a través de medios impresos y digitales (memorandos, circulares, boletines, carteleras informativas, correos electrónicos, etc.), reuniones informativas y sistemas computacionales propios (“GHLink”⁷); mientras que la externa, concebida para crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes grupos de interés, proyectar una imagen favorable de la Empresa o promover actividades, productos y servicios, incluye medios escritos (impresos y digitales, incluyendo acceso a través de su página web, mensajes de texto por teléfono celular y correo electrónico) y una línea telefónica dedicada.

4.2 Trabajo y Condiciones Laborales

Los aspectos y las condiciones laborales generales están muy bien regulados en la legislación laboral y de seguridad y salud en el trabajo (“SST”) de los países donde se desarrollará el Proyecto, especialmente en lo que respecta a horarios de trabajo, remuneraciones, vacaciones, compensaciones laborales, regímenes de trabajo, condiciones de trabajo seguro, beneficios sociales, entre otros aspectos. En ese sentido, la Empresa cuenta con un Código de Conducta, Ética Empresarial y Derechos Humanos que tiene por objeto guiar el comportamiento de todos sus colaboradores, sin distinción o limitación, así como de proveedores, contratistas, clientes, inversionistas o cualquier persona natural o jurídica con quien la Empresa haga algún tipo de negocio o establezca alguna alianza, para que actúen conforme a las más altas normas de integridad personal y profesional en todos los aspectos de sus actividades. Dicho código hace explícito su compromiso con la diversidad y la inclusión; plantea lineamientos guía de los procesos y decisiones que garantizan la igualdad de oportunidades, la equidad de género y la no discriminación; contiene medidas específicas para prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de acoso; ratifica la libertad de afiliación al sindicato de sus trabajadores sin temor a represalias; promueve acuerdos de seguridad y salud en el trabajo; y prohíbe el trabajo infantil y castiga el crimen y explotación sexual de menores, siendo esto extensivo a todos sus proveedores y contratistas.

La Empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo (“RIT”) donde se establece y asegura el cumplimiento con las leyes locales y las convenciones y tratados internacionales en materia laboral y de derechos humanos suscritos en cada país donde opera, así como un trato digno, un clima laboral sano y las condiciones óptimas de trabajo para sus colaboradores, incluyendo temas claves como: (i) condiciones de admisión; (ii) contratos de aprendizaje; (iii) periodos de prueba; (iv) contratos de trabajo; (v) horarios de trabajo, turnos y horas extras; (vi) vacaciones remuneradas y días de descanso legalmente obligatorios; (vii) permisos y licencias; (viii) salarios; (ix) servicios médicos, medidas de seguridad, riesgos laborales, primeros auxilios y normas de SST; (x) prohibición de trabajo infantil y condiciones específicas para labores de adolescentes entre 15 y 17 años, según se permita en la legislación laboral de cada país; (xi) obligaciones y prohibiciones especiales del hotel y los trabajadores; (xii) causales de terminación de contrato; (xiii) faltas y sanciones disciplinarias; (xiv) mecanismos de prevención de acoso laboral; (xv) reclamo de los trabajadores; y (xvi) teletrabajo.

Bajo el principio de corresponsabilidad de la Organización Mundial del Turismo y el Código Ético Mundial para el Turismo, la Empresa desarrolló el Programa de Desarrollo Social para la Prevención de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (“ESCNNA”), para prevenir la explotación sexual y comercial de niños, niñas, y adolescentes, así como la explotación laboral infantil en la Empresa, y generar conciencia en todos sus colaboradores acerca este delito.

⁷ GHLink es una plataforma web que contiene todos los 5 módulos de estudio de la escuela virtual “GHL Training School”.

Además de las condiciones contenidas en el RIT, como parte del proceso para generar la MIPVRDC del SISSTA, se realizan las siguientes mediciones para prevenir enfermedades laborales originadas por factores ambientales a los que está expuesto el colaborador: (i) iluminación; (ii) ruido; (iii) temperatura o incomodidad térmica, ya sea calor o frío; (iv) contaminantes químicos, ya sean materiales particulados, gases y vapores, o la combinación de ellos; (v) análisis de puestos de trabajo; y (vi) estudio de riesgos psicosociales.

GHL cuenta con un Sistema de Gestión de Talento Humano ("SIGTH") que se apega a principios de no discriminación, equidad de género, inclusión social, respeto a los derechos humanos y laborales, y respecto a las características culturales y legales de cada país en donde la Empresa tiene presencia. El SIGTH se establece tres estrategias para el mantenimiento de la fuerza de trabajo dentro de un nivel adecuado de motivación y productividad: (i) Bienestar Social, compuesta por los programas de recreación y deporte, de acercamiento a la familia y de actividades sociales ; (ii) Salud Ocupacional o SST, que se implementa a través del SISSTA; y (iii) Beneficios Sociales, divididas en las categorías de: a) beneficios legales, que son exigidos por la legislación laboral local de cada país en donde la Empresa tiene operaciones; b) beneficios espontáneos, que son acordados entre los líderes de talento humano y la Gerencia General pero que no son exigidos por la ley ni por negociaciones colectivas (la asistencia médica domiciliaria, planes odontológicos, asistencia financiera y educativa, y flexibilidad de horarios); y c) beneficios supletorios, que son servicios y beneficios que buscan proporcionar a los colaboradores ciertas facilidades, conveniencias y utilidades para mejorar su calidad de vida dentro de su lugar de trabajo y permanencia en la Empresa (sistema o auxilio de transporte de colaboradores, comedor de empleados, *vestier* y *locker* para colaboradores, servicio de WiFi gratuito y descuentos en los servicios de alojamiento y de alimentos y bebidas).

El SISSTA establece los lineamientos y comportamientos a seguir para proteger integridad física de sus colaboradores, prevenir lesiones y daños a su salud, y evitar afectación en la seguridad de los procesos a través de la implementación y ejecución de los protocolos y programas asociados a la gestión de riesgos mecánicos y químicos, de orden y aseo, y de vigilancia epidemiológica osteomuscular y psicosocial. Además, la Empresa cuenta con los protocolos de reporte de actos inseguros, condiciones peligrosas e incidentes, de inspección y de salud pública, y con un Procedimiento de Investigación de Accidentes e Incidentes.

Como complemento al SISSTA y atendiendo las necesidades sanitarias derivadas de la pandemia generada por el COVID-19, la Empresa cuenta con un Protocolo de Vigilancia de Salud Pública que describe una metodología práctica para identificar los riesgos de salud pública y las medidas de actuación en caso de que las autoridades de salud lleguen a declarar una emergencia sanitaria. Adicionalmente, siguiendo las disposiciones legales sanitarias del país donde opera, las normas de SST que conforman el SISSTA, los lineamientos Corporativos y las declaraciones de la Organización Mundial de la Salud OMS, a Empresa, con el fin de prevenir, controlar y disminuir los riesgos de contagio en sus instalaciones, ha desarrollado un Protocolo para Prevenir el Contagio con Virus causantes de Infecciones Respiratorias Agudas ("IRA").

En cuanto al relacionamiento con Proveedores, el Código de Conducta, Ética Empresarial y Derechos Humanos establece prácticas comerciales para una sana relación con sus proveedores, buscando garantizar que la filosofía de trabajo sea congruente con los valores de GHL. Además, la Empresa cuenta con un Protocolo de Relación con Contratistas, que establece que todo contratista es seleccionado y registrado con base a requisitos específicos de selección y contratación, y bajo estrictas normas de competencia, profesionalismo, calidad, responsabilidad social y costo-beneficio. En el ámbito ambiental,

laboral y de SST, este protocolo establece que todo contratista seleccionado debe, entre otros aspectos: (i) contar con un sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; (ii) respetar la cultura, creencias, tradiciones, hábitos de las personas de la región; (iii) cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores; (iv) cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación de flora y fauna de la región; (v) utilizar productos que generen residuos biodegradables amigables con el ambiente; y (vi) cumplir los requisitos legales para su funcionamiento.

De acuerdo con el tipo de servicio a contratar, su magnitud o complejidad, la Gerencia General, en compañía del Contralor, Líder del SISSTA y Jefe de Área que solicita el servicio, definen el proceso de Control y Monitoreo, que consiste en: (i) evaluación inicial, para determinar la confiabilidad del proveedor (no confiables, medianamente confiables, y confiables), según el nivel de cumplimiento que registra con el SISSTA; (ii) visita de inspección, que se realiza a aquellos proveedores medianamente confiables para evaluar sus instalaciones físicas y sanitarias, sus condiciones de saneamiento, de proceso y fabricación, y de aseguramiento y control de calidad; y (iii) evaluación de desempeño, donde se califica el cumplimiento del contratista en función de los productos entregados, su calidad, su precio, las condiciones de pago y la forma de gestión ambiental, dependiendo el nivel de riesgo que tenga su servicio.

En cuanto a la atención a reclamos o denuncias, la Empresa ha dispuesto para su personal, sus proveedores y terceros interesados, un mecanismo de retroalimentación confidencial, seguro y respetuoso, en el que puede reportar de manera personal o anónima, cualquier acto irregular o violación a los lineamientos de su Código de Conducta, Ética Empresarial y Derechos Humanos o la normativa aplicable, sin temor a represalias. Todos los reclamos que se comuniquen directamente a los Líderes de Procesos o de Talento Humano, o que ingresen a través de su Formato de Reporte de Acoso Laboral, son atendidos e investigados por el Comité de Convivencia Laboral. Las acciones correctivas resultantes de las investigaciones son comunicadas a quien interpuso el reclamo o denuncia (cuando corresponde) e implementadas por el área correspondiente, bajo la supervisión de dicho Comité.

4.3 Eficiencia del Uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación

GHL, a través del SISSTA y su Política, exige que sus hoteles y negocios asociados minimicen o eliminen (cuando sea posible) los impactos ambientales y sociales negativos que generan durante su operación. En este sentido y en cumplimiento con la legislación vigente en cada país donde opera, requiere que sus hoteles y negocios asociados preparen y adopten protocolos y programas de manejo ambiental y social que cubran, entre otros, los siguientes aspectos: (i) uso eficiente del agua y la energía; (ii) manejo integral de residuos, líquidos y sólidos; (iii) prevención de la contaminación atmosférica, visual y auditiva ("AVA"); (iv) manejo de productos químicos y residuos peligrosos; y (v) reducción de emisiones atmosféricas, específicamente a través del Procedimiento de Generación de Gases Efecto Invernadero ("GEI") y Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono ("SAO") y de su campaña para la siembra de árboles y el mantenimiento de bosques con la Fundación Palmarito.

4.4 Salud y Seguridad de la Comunidad

Debido a que el Proyecto no contempla el desarrollo de nuevas obras o infraestructura, no se prevé la ocurrencia de impactos materiales adicionales en la salud y la seguridad de las comunidades ubicadas próximas a sus instalaciones.

No obstante, para fortalecer las competencias del talento humano, generar acciones encaminadas a contribuir al nivel de vida de las comunidades y apoyar el desarrollo socioeconómico de la localidad donde realizan sus operaciones, la Empresa ha desarrollado lo siguiente: (i) un Protocolo de Desarrollo Social, con base en los estándares de las competencias laborales definidas por los gobiernos locales; (ii) varios programas de capacitación para las comunidades; y (iii) un sinnúmero de obras y actividades sociales benéficas. Adicionalmente, dentro de las actividades del Plan Maestro de Emergencia, todos los hoteles realizan un simulacro anual de evacuación, donde además de la participación de los brigadistas, huéspedes y clientes que voluntariamente acompañan el ejercicio, se cuenta con la participación de la Administradora de Riesgos Laborales (“ARL”)⁸, la comunidad, los bomberos y otros organismos de apoyo externo.

4.5 Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario

El Proyecto no involucra ninguna nueva obra o infraestructura, ni requiere la adquisición de terrenos para nuevos desarrollos, por lo que no supone ningún tipo de desplazamiento físico o económico involuntario.

4.6 Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de los Recursos Naturales Vivos

Debido a que el Proyecto no contempla la adquisición de nuevos terrenos, ni el desarrollo de nuevas obras o infraestructura, no se prevé ningún impacto significativo a la vegetación o alteración a la biodiversidad.

No obstante, GHL cuenta dentro del SISSTA con un Protocolo y Programa de Flora y Fauna, donde se establecen actividades para identificar y promocionar el patrimonio natural nativo local, regional y nacional, y prevenir el tráfico ilícito de flora y fauna dentro de sus hoteles y negocios asociados, mediante una divulgación de las normas vigentes y el régimen sancionatorio.

4.7 Pueblos Indígenas

El Proyecto no involucra la adquisición de terrenos para nuevos desarrollos, por lo que no se prevé ningún impacto a las tierras o recursos de los pueblos indígenas.

4.8 Patrimonio Cultural

El Proyecto no involucra ningún desarrollo de nuevas propiedades u hoteles, y por consiguiente no se prevé ningún impacto al patrimonio cultural. Independientemente, GHL a través del SISSTA y su Política, desarrolla actividades para promocionar la conservación del patrimonio cultural del país donde opera y prevenir el tráfico ilícito de bienes culturales dentro del grupo o la organización.

⁸ Las Administradoras de Riesgos Laborales o más conocidas como “ARL”, son entidades aseguradoras de vida que desarrollan sus actividades con los seguros laborales; es decir, son aseguradoras que cubren riesgos de tipo laboral, incluidos aquellos que se puedan generar de camino al lugar de trabajo, reguladas por la Ley 1295 de 1994.

5. Acceso local a la documentación del Proyecto

GHIL ofrece información adicional de turismo ecológico en su sitio web:
<https://www.ghlhoteles.com/blog/>