

RESUMEN DE LA INSPECCIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL

Liberación de Responsabilidades

Este resumen de la Inspección Ambiental y Social se prepara y se distribuye antes que la Junta Directiva de IFC considere la transacción propuesta. El propósito es mejorar la transparencia de las actividades de IFC, y este documento no debe considerarse como una suposición de los resultados de la decisión de la Junta Directiva. Las fechas para Juntas son estimadas. Cualquier documentación que se adjunte a este Resumen Ambiental y Social ha sido preparado por el promotor del proyecto y se le ha dado autorización para hacerlo público. IFC ha revisado esta documentación y considera que es de calidad adecuada para ser puesto a disposición del público pero no avala su contenido.

Identificación del Proyecto

País: Región centroamericana	Nombre del Proyecto: Hospiteum	No. De Proyecto: 27741
Región: LAC	Categoría Ambiental: B-Limitada	
Dept./Div.: CGMS3 Manufactura Global Servicios/Nuevo Negocio CLA	Nombre de la Empresa: Hospiteum Corporation	
Destino del Proyecto: U-AA Hotel de Ciudad y Negocios	Estatus del Proyecto: Activo	

Requisitos de Divulgación de IFC:

Fecha de envío de Resumen de Revisión Ambiental y Social y publicación en la red de IFC:	
Fecha de Revisión (si procede):	
Fecha de liquidación por parte del cliente Exactitud de los Hechos	
Fecha de Publicación Local	
Fecha de Publicación Local del RRAS revisado	

Descripción del Ámbito de aplicación de la Inspección efectuada por IFC

La inspección Ambiental y Social del proyecto se centró en las operaciones existentes con visitas a Hotel Princess en Guatemala y a los hoteles Hilton Princess en San Pedro Sula, Honduras y San Salvador, El Salvador; (existe otro hotel Hilton Princess que opera en

Managua, Nicaragua). La inspección de IFC incluyó reuniones con los Directores de Hospiteum, personal corporativo y operativo (recursos humanos y mantenimiento) en cada uno de los hoteles. Adicionalmente a la evaluación Ambiental y Social se revisaron los siguientes documentos: (i) políticas de recursos humanos, manuales de inducción, contratos y programas de entrenamiento; (ii) certificaciones de sistema contra incendios, auditorías y planes de emergencia; (iii) manuales de manejo adecuado de los alimentos y guías de manipulación y preparación de alimentos de Hilton; y (iv) reportes de auditoría de Hilton y análisis periódicos realizados por compañías contratadas y autoridades locales.

Descripción del Proyecto

Hospiteum Corporation (“Hospiteum”) es una de las pocas cadenas hoteleras establecidas en Centroamérica. Actualmente, es dueña y opera cuatro propiedades: (i) un hotel de cuatro estrellas en la Ciudad de Guatemala; (ii) un hotel de cinco estrellas en San Salvador, El Salvador; (iii) un hotel de cinco estrellas en Managua, Nicaragua; y (iv) un hotel de cinco estrellas en San Pedro Sula, Honduras. Todas las propiedades son administradas por Imperial Hospitality Management Company, una filial propiedad de Hospiteum, quien es dueña de la marca Princess.

La compañía propone ampliar su cadena hotelera con hasta cuatro proyectos de hoteles de 120 habitaciones en la región centroamericana.

Identificación de Normas de Desempeño:

Mientras todas las Normas de Desempeño son aplicables a esta inversión, la inspección Ambiental y Social de IFC indica que la inversión tendrá impactos que deberán ser manejados de un modo congruente con las siguientes normas de desempeño:

PS1: Evaluación Social y Ambiental y Sistemas de Administración

PS2: Condiciones Laborales y Mano de Obra

PS3: Prevención y Mitigación de la Contaminación

PS4: Salud, Seguridad y Protección de la Comunidad

PS5: Adquisición de Tierra y Reasentamiento Involuntario

Dependiendo de las circunstancias del proyecto, los aspectos cubiertos por PS6 Conservación de la Biodiversidad y Manejo Sostenible de los Recursos Naturales y PS8 Patrimonio Cultural pueden ser evaluados ocasionalmente.

PS7 No aplica a población indígena debido a que el proyecto se desarrolla en un medio urbano/peri-urbano donde reside la población y la economía está en funcionamiento (incluyendo la existencia de mercados de tierra funcionales y procesos de adquisición de tierras sobre la base de un comprador y un vendedor).

Fundamento de Categorización Ambiental y Social:

Los principales puntos ambientales y sociales que han sido identificados, son la existencia de un sistema de evaluación y administración ambiental y social, y específicamente un procedimiento de inspección/evaluación del sitio, administración del contratista y

administración de las operaciones del hotel. Los aspectos sociales y ambientales a ser considerados en los hoteles existentes y en los proyectos incluyen: condiciones laborales y de mano de obra; uso eficiente de la energía, agua y recursos; sistema contra incendios, manejo adecuado de los alimentos; manejo, reducción y eliminación de los desechos sólidos. Así mismo, se necesitan desarrollar procedimientos y protocolos para enfrentar posibles impactos por la adquisición de tierra, biodiversidad y patrimonio cultural en proyectos específicos.

Las visitas a los terrenos identificados como posibles sitios para desarrollar, demostraron ser terrenos localizados en áreas urbanas, desarrolladas dentro de los entornos comerciales de la ciudad. Los principales impactos relacionados con la construcción y operación de los hoteles propuestos serían limitados en número y específicos del lugar (mano de obra, manejo de los desechos, tráfico). Como resultado de la revisión, IFC ha llegado a la conclusión que los posibles impactos ambientales y sociales presentados por el proyecto son pocos, específicos del lugar y pueden ser fácilmente solucionados a través de medidas de mitigación. Por lo tanto se concluye que es un proyecto de Categoría B.

Descripción de los Principales Aspectos Ambientales y Sociales y de Mitigación:

PS1: Evaluación Social y Ambiental y Sistemas de Administración

Evaluación Social y Ambiental

Hospiteum no cuenta con un procedimiento de Evaluación Social y Ambiental. El diseño y construcción de los nuevos hoteles serán contratados sobre una base competitiva. Hospiteum formalizará y documentará un proceso para investigar los posibles impactos sociales y ambientales que puedan surgir de cada desarrollo, tomando en cuenta los impactos que se puedan prever desde el análisis inicial. Esta investigación deberá identificar:

- Si evaluaciones detalladas de impacto ambiental y social son necesarias, en base a requerimientos del país y evaluación de impactos;
- Cualquier aspecto que esté sujeto a una evaluación ambiental y social detallada; y/o
- Aspectos generales y requisitos específicos ambientales y sociales del lugar que deban ser implementados por los contratistas.

El proceso de investigación (a) deberá ser implementado por una persona calificada; (b) será previo al desarrollo de las licitaciones del proyecto para asegurarse que las mitigaciones necesarias sean incluidas en los requisitos contractuales; e (c) incluirá aspectos acordes con las normas de desempeño de IFC, que incluyen, pero no se limitan a: (i) la investigación de la prevención y disminución de la contaminación del lugar, (ii) sistema de seguridad estructural y contra incendios que cumplan con las normas internacionales y del lugar (e.g. NFPA); (iii) potencial económico y desplazamiento físico asociado con la adquisición de tierras; (i) evaluación de la biodiversidad del lugar (si aplica); y posible descubrimiento de bienes culturales.

Los resultados del análisis pueden requerir acciones específicas y que deberán ser incluidas dentro de los contratos de construcción y se dará seguimiento al cumplimiento por parte del contratista.

Hospiteum enviará a IFC su propia y alguna evaluación formal del lugar y aspectos ambientales y sociales y de mitigación requeridos por el gobierno local antes de iniciar cualquier construcción. Dicha evaluación deberá ser aceptada por IFC.

Programa de Administración:

Hospiteum no cuenta con un Sistema de Evaluación Social y Ambiental aplicable a toda la compañía, aunque existen algunos aspectos de un sistema como este. El grupo de hoteles bajo la marca Hilton tiene la obligación de cumplir con los estándares de Hilton. (manejo y preparación de los alimentos, sistema contra incendios). Este grupo se beneficia de auditorías semestrales hechas por Hilton que generan planes de acción correctiva de acuerdo a los estándares requeridos. Dicho sistema no existe para el Hotel Princess de Guatemala.

Hospiteum ha desarrollado su Manual de Recursos Humanos y es aplicado en toda la compañía. Aunque todos los hoteles tienen manuales y procedimientos de recursos humanos similares, algunos hoteles tienen documentación más completa. Sin embargo, Hospiteum no ha definido un Sistema de Evaluación Social y Ambiental fuera de la estructura de Hilton aplicable a los proyectos que no están dentro del grupo Hilton. Hospiteum definirá la estructura de un sistema de administración ambiental, salud y seguridad social que sea aplicable en toda la compañía y en los proyectos futuros. Estos documentos deberán cumplir con la legislación nacional, definirán la gestión ambiental y social, los requisitos de seguimiento e información y las obligaciones de los contratistas.

Hospiteum también desarrollará una política ambiental y social para todas las fases de construcción y operativas del contratista y garantizará que los documentos de licitación incluyan la administración de mano de obra adecuada y un seguro de salud y seguridad en el trabajo/programa de administración.

Capacidad Organizacional

Las operaciones del hotel son dirigidas por un gerente general y un comité ejecutivo que incluye recursos humanos, mantenimiento y seguridad. La Compañía tiene un equipo calificado, orientado a la satisfacción del cliente que aseguran la adecuada operación de los hoteles, sin embargo, no hay una plaza a nivel corporativo específicamente dedicada a dirigir lo relacionado al medio ambiente, sistema contra incendios, seguridad y salud en el trabajo. Hospiteum asegurará una definición clara y coherente de asignación de funciones y responsabilidades en la compañía para facilitar el desarrollo de una función corporativa.

Seguimiento y Presentación de Informes

Los hoteles existentes tienen un poco de seguimiento y presentación de informes ambientales y sociales, por ejemplo información de energía eléctrica y consumo de agua, simulacros de incendio y parámetros de calidad del agua que no estaban siempre a disposición para ser revisados. El nuevo coordinador del medio ambiente definirá los datos de seguimiento y presentación de informes de conformidad con los requisitos del programa

de administración ambiental, social, salud y seguridad para las propiedades existentes y futuras.

PS2: Condiciones Laborales y Mano de Obra

Hospiteum comprende una serie de entidades organizacionales como la Junta, un número limitado de personal corporativo y el personal administrativo y operativo de cada uno de los hoteles. El número de personal en los hoteles existentes oscila entre 110-250. No se espera una reducción con la construcción y operación de los nuevos hoteles.

Política de Recursos Humanos y Condiciones Laborales

Hospiteum tiene una política corporativa de recursos humanos que se adapta al país y a los requisitos operacionales específicos. Las operaciones de Hospiteum se ajustan a las legislaciones nacionales en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación, prohibición de mano de obra de menores de edad y trabajo forzoso, etc. Sin embargo, los informes del manual corporativo de recursos humanos no son consistentes en las operaciones de los diferentes países. Hospiteum garantizará que el manual de recursos humanos incluya declaraciones concretas, tomando en cuenta su posición ante los principios de recursos humanos más importantes.

Los salarios mínimos están por arriba de lo requerido por la ley. Todos los empleados están cubiertos por los beneficios de la legislación local y otros beneficios adicionales como comida a precios accesibles, seguro de vida y ayuda a través de una asociación solidarista.

Todo el personal asiste a capacitación por inducción. Al personal de Hospiteum se le proporciona un manual de inducción que provee un resumen de las funciones, responsabilidades y privilegios. El documento incluye una descripción de las operaciones, estructura organizativa y detalles relacionados con las horas de trabajo, apariencia personal, salario, forma de pago, medidas disciplinarias, etc. El manual de inducción incluye un procedimiento para recolectar quejas y/o sugerencias por medio de reuniones frecuentes y buzones de sugerencias. En esencia la política de recursos humanos mantiene una política de “puertas abiertas” con relación al manejo de quejas, ya que el personal puede acercarse al gerente de departamento, al gerente de recursos humanos o al gerente general dependiendo de la naturaleza de la queja. Hospiteum desarrollará un sólo mecanismo para el manejo de quejas de empleados y garantizará su implementación en todas las operaciones.

Como consecuencia de su afiliación con Hilton, a los tres hoteles de 5 estrellas se les ha requerido desarrollar y fortalecer sus programas de capacitación a empleados, encuestas de clima laboral e implementar evaluaciones anuales al personal. El Hotel Princess de Guatemala replica estas iniciativas, demostrando el inicio de desarrollo de gestión de personal con un enfoque a nivel corporativo.

Asociación de Trabajadores

En todos los países donde Hospiteum opera no hay restricción para el establecimiento de asociación de trabajadores, a pesar de esto no se han establecido en ninguno de los hoteles existentes. No se encontró evidencia de restricción para el desarrollo y participación en asociaciones de empleados. La administración expresó que los empleados no han manifestado interés en formar asociaciones y que no habría represalias contra aquellos que estuvieran interesados.

Salud y Seguridad en el Trabajo

Un plan de salud y seguridad en el trabajo está más o menos desarrollado. El Hotel Hilton Princess de San Salvador ha demostrado un compromiso con la salud y seguridad en el trabajo con programas específicos de capacitación, los que promueven una mejor práctica. Los demás hoteles no cuentan con dicho programa. Todos los hoteles no le dan seguimiento a los incidentes, prefieren centrarse en darle seguimiento a los accidentes (que han requerido atención médica). Hospiteum desarrollará e implementará un sistema para monitorear y evaluar los aspectos de seguridad y salud en el trabajo a través de sus operaciones, incluyendo a los nuevos hoteles. Incluirá evaluación de riesgos, prevención de accidentes, presentación de informes e investigación de los accidentes e incidentes, dentro otras medidas.

Con relación al desarrollo de los nuevos hoteles, Hospiteum requerirá a los contratistas de construcción que se adhieran a los principios y políticas de recursos humanos de la compañía. Hospiteum se asegurará que los contratistas de construcción han establecido mecanismos funcionales para el manejo de quejas. Adicionalmente, Hospiteum proveerá a los trabajadores con un medio directo para llevar sus quejas confidencialmente a ellos y asegurar que estas posteriormente serán afrontadas por el contratista.

PS3: Prevención y Mitigación de la Contaminación

Prevención de la Contaminación, Conservación de los Recursos y Manejo Eficiente de la Energía

Hospiteum tiene instalados programas básicos de ahorro de energía y agua, que incluyen por ejemplo el uso de bombillas ahorradoras y un programa de ropa de cama y toallas, sustitución a fuentes de combustible más limpias (e.g. LPG). En algunos hoteles se observó poco fluido de agua en los grifos y sanitarios. Hospiteum ha hecho algunos experimentos con calentamiento de agua a través de sistemas solares (e.g., calentamiento solar del spa en Hilton Princess San Salvador). Para futuros proyectos la empresa podría beneficiarse con la instalación de equipos de alta eficiencia existentes en el mercado y con menores costos de operación. El consumo de agua y energía de estos hoteles van de normales a altos en comparación con los parámetros previstos en las normas de IFC.

El suministro de agua proviene de proveedores municipales, aunque Hilton Princess Managua y Princess Guatemala utilizan pozo propio para garantizar el abastecimiento de agua necesario. Todos los suministros de agua son clorados previo a su uso.

La empresa implementará programas de control y ahorro de energía y agua en los hoteles existentes y asegurará el uso de las mejores prácticas para el uso de la energía y medidas de conservación del agua en los proyectos futuros con el objetivo de alcanzar los parámetros principales.

Emisión de Gases

La emisión de gases de los hoteles provienen principalmente de los calentadores utilizados para proveer agua caliente y de los generadores de electricidad que se utilizan en caso de emergencia, que oscilan entre 750 – 1,135 KVA y que se utilizan en raras ocasiones. La emisión de gases por efecto invernadero provenientes del proyecto son mínimas y se derivan del uso de electricidad y calentamiento de agua. Se proyecta que los nuevos hoteles tengan una emisión de gases igual o aún menor.

Manejo del Efluente

En los hoteles existentes, los efluentes líquidos son descargados a los sistemas de drenaje municipal. Las descargas son principalmente de aguas de uso doméstico y descargas de la lavandería y servicios de restaurante. Todos los hoteles utilizan trampas de grasa, en los Hilton princess utilizan un sistema de procesamiento basado en enzimas. En los hoteles visitados utilizan detergentes ecológicos y trabajan estrechamente con los proveedores para garantizar la correcta manipulación de los productos. Hospiteum garantizará que las aguas residuales de los nuevos hoteles y los operantes se descarguen de acuerdo a los requerimientos municipales y en caso no existiera un sistema de drenajes municipal, Hospiteum tratará o instalará un sistema que cumpla con los requisitos de IFC.

Manejo de Desechos Sólidos

Todos los hoteles recientemente han iniciado con la implementación de un programa que permita la separación de diversos materiales, incluyendo cartón, aluminio, vidrio, plástico y desechos orgánicos provenientes de las cocinas. La empresa reforzará la aplicación del programa actual de manejo de desechos sólidos y lo divulgará a todos los hoteles. El programa se centrará en la reducción de residuos generados y tendrá como objetivo la separación, reutilización y reciclaje de los residuos generados. Se espera que los hoteles no generen residuos peligrosos, algunos aceites podrían ser generados por el mantenimiento, pero se espera que no sean significativos.

PS4: Salud, Seguridad y Protección de la Comunidad

Sistema de Seguridad contra Incendios

El diseño de los hoteles existentes, tiene en gran medida, incorporadas las normas nacionales e internacionales incluyendo los requisitos estructurales y seguridad contra incendios. Todos los hoteles demostraron la existencia de equipo de detección de incendios (detectores de humo), buena señalización para salidas de emergencia, instalación de equipo contra incendio (rociadores, extintores y mangueras), varias salidas de emergencia y puntos de encuentro. La afiliación con la marca Hilton ha requerido el desarrollo de medidas adicionales de seguridad contra incendios en los hoteles de El Salvador, Managua y San Pedro Sula (e.g., adición de inyectores de aire en las escaleras helicoidales de emergencia).

Los hoteles Hilton Princess tienen medidas adicionales contra incendios en las cocinas, incluyendo el sistema ANSULL, que permite que la espuma inhiba los gases por fuego y que se activen los paros de emergencia de las salidas de gas. La marca Hilton lleva a cabo al menos una vez al año una revisión contra los “Estándares de Sistema contra Incendios de Hilton International”. Hospiteum llevará a cabo una auditoría del sistema contra incendios del hotel de Guatemala e implementará las recomendaciones de dicha auditoría. Hospiteum incluirá en las licitaciones para el diseño y construcción de los nuevos hoteles requisitos para garantizar el cumplimiento de las normas internacionales de sistemas contra incendios (e.g. NFPA) y seguridad estructural.

Diesel y LPG se almacena en cada hotel, en general el almacenamiento de LPG en los hoteles Hilton es adecuado y cuenta con sistemas de enfriamiento y de supresión contra incendios. Los tanques de almacenamiento de LPG en el Hotel Princess de Guatemala no cuentan con sistema de enfriamiento / sistema contra incendios en el lugar. La empresa está planeando cambiar dicho sistema y garantizará la adecuada protección contra incendios en el lugar.

Respuesta en Casos de Emergencia

Todos los hoteles tienen planes de respuesta en caso de emergencia bien definidos para varios tipos de eventualidades incluyendo fuego, terremoto, emergencias médicas, etc. Estos planes se basan en la identificación y la formación de un equipo responsable de la ejecución del plan de emergencia. Se llevaron a cabo simulacros de incendio, pero no fueron muy bien documentados en los hoteles, se llevan a cabo una o dos veces al año con la participación de autoridades locales (i.e., bomberos y policía local). Adicionalmente, durante la evaluación se verificaron evidencias de vigilancia periódica del equipo de detección y supresión de incendios.

Seguridad de los Alimentos

En todos los hoteles operan cocinas que atienden a los huéspedes así como servicios a domicilio. Los hoteles Hilton Princess están obligados a operar bajo el programa EcoSure, el que requiere un uso adecuado de las normas de higiene de los alimentos y un seguimiento periódico. El Hotel Princess de Guatemala no se ajusta a estos estándares. Hospiteum desarrollará e implementará un programa de seguridad de los alimentos que se aplique en todos los hoteles existentes y en los servicios a domicilio, incluyendo el análisis del agua potable.

Personal y sistemas de seguridad

Todos los hoteles cuentan con un sistema de circuito cerrado que permite a la seguridad el monitoreo de las áreas públicas principales que incluyen la entrada, áreas públicas y los corredores de cada nivel. El personal de seguridad controla la seguridad y ha establecido planes de respuesta para hacer frente en caso de incidentes. Nadie del personal de seguridad porta armas. Generalmente cada hotel contrata los servicios de seguridad externa para mantener la seguridad en la entrada de los hoteles. Estos proveedores se seleccionan de empresas con buena reputación. Los guardias de seguridad que están en la entrada y portan armas, las operan bajo códigos de conducta establecidos / normas para la acción. En la mayoría de los países, la administración del hotel mantiene contacto con la policía local, para un seguimiento continuo y fácil acceso.

PS5: Adquisición de Tierra y Reasentamiento Involuntario

Hospiteum opera en zonas urbanas en Centroamérica con mercados de tierra activos y confiables (con títulos de propiedad). Los lotes identificados como posibles sitios para el desarrollo de hoteles ya son parte del grupo Hospiteum (como es el caso en San Pedro Sula). Algunos de estos terrenos están actualmente en uso, ya sea como parte de las operaciones los hoteles (como en el caso de San Pedro Sula) o vacíos.

Reconociendo el hecho que la selección del sitio aún no se ha finalizado, y en cualquier caso, Hospiteum pretenda expandir su cadena de hoteles de bajo costo y servicio limitado a través de Centroamérica o Sudamérica, deberá desarrollar una política y protocolo específico para los posibles desplazamientos económicos y físicos relacionados con la adquisición de tierras. Será necesario que Hospiteum incorpore a dicha política y protocolo una consideración explícita de la posibilidad u ocurrencia de desplazamiento económico y físico como soporte de la adquisición en el proceso de diligencia que se lleve a cabo por adquisición de tierras y donde existan estos riesgos, asegurar que las personas afectadas sean compensadas adecuadamente. La compensación económica y/o física de las personas desplazadas deberá ser de acuerdo con los requerimientos de PS5.

Compromiso con los Clientes de la Comunidad

Hospiteum se asegurará de la divulgación apropiada y oportuna de los hoteles que se van a desarrollar. Como mínimo la divulgación deberá incluir (i) divulgación pública en un medio local (con opciones para que las partes interesadas puedan ver los documentos que describen el proyecto y su impacto social y ambiental); (ii) tablones de anuncio en el sitio propuesto; y (iii) otros requisitos de divulgación que sean definidos por ley.

Acceso Local a la Documentación del Proyecto

Hospiteum estará obligada a divulgar los documentos preparados durante esta evaluación. Hospiteum divulgará información del proyecto al público a través de medios adecuados, como periódicos y pondrá a disposición de las partes interesadas documentación importante del proyecto.

Para el desarrollo de cada hotel nuevo, Hospiteum dará a conocer públicamente sus planes de desarrollo de manera oportuna a través de medios de comunicación, de conformidad con los requisitos de IFC. Adicionalmente, Hospiteum llevará a cabo su propia evaluación del sitio y otras evaluaciones ambientales y sociales según sean requeridas por la ley del país y hará que dicha documentación esté a disposición de las partes interesadas.

Se podrá tener acceso local a la documentación en:

Hospiteum Corporation
Hoteles Hilton Princess de Centroamérica
13 Calle 7-65 Zona 9, Guatemala, C.A.
Ciudad de Guatemala

Estatus de Aprobación:

