

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (RRAS o ESRS) Capital de Trabajo para Namu Travel – REGIONAL

Idioma original del documento: Español
Fecha de emisión: Agosto 2023

1. Información General de la Operación

La presente transacción (la “Operación” o la “Transacción”) consiste en una línea de capital de trabajo renovable comprometida para que Namu Travel (el “Cliente”, la “Compañía”, la “Agencia de Viaje” o “Namu”, nombre comercial de Corporación de Viajes Mundiales, S.A.) realice compras anticipadas en efectivo de (i) noches de habitación de hotel y (ii) servicios turísticos¹, de hoteles y operadores turísticos elegibles (los “Proveedores Elegibles”), la mayoría de los cuales son micro, pequeñas y medianas empresas (“MiPyMES”) en Costa Rica, Belice, Panamá, Colombia y Guatemala (la “Facilidad”).

Esta Operación permitirá a Namu: i) reinvertir en marketing para canalizar más ventas a los operadores turísticos locales en los países donde opera; ii) consolidar su presencia en la región y continuar con su plan de crecimiento a otros mercados en América del Sur; y iii) aumentar la solvencia financiera para promover inversiones, la capacidad comercial y la calidad del servicio, así como mantener niveles liquidez adecuados para el pago de nómina de empleados y proveedores de los Proveedores Elegibles.

2. Alcance de la Revisión Ambiental y Social de BID Invest

El análisis ambiental y social de la Operación consistió en una revisión documental del desempeño ambiental y social del Cliente a través del tiempo, con énfasis en el cumplimiento de las siguientes Normas de Desempeño (ND): ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales; ND2: Trabajo y condiciones laborales; ND3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación; y ND4: Salud y seguridad de la comunidad.

3. Clasificación Ambiental y Social y su Justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, la Operación ha sido clasificada en la Categoría C, debido a que los impactos incrementales que generará son prácticamente nulos y a que la Agencia de Viaje es un negocio en línea (“on-line”) que ofrece paquetes vacacionales² “a la medida” de sus clientes.

¹ Los servicios turísticos son el conjunto de actividades y utilidades que un destino turístico ofrece para satisfacer la demanda de los turistas (alojamiento, alimentación, transporte y guías).

² Paquetes vacacionales se refiere a viajes “a la medida” diseñados para satisfacer las preferencias de los clientes. Estos paquetes incluyen viajes familiares, de parejas, a bodas, grupales, de negocios, etc., y se ajustan a una amplia variedad de presupuestos e intereses.

4. Riesgos Ambientales y Sociales

4.1 Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales

Namu se fundó en el año 1999 y, desde entonces, se ha convertido en una de las agencias de viajes líderes en Centroamérica, ofreciendo experiencias de viaje personalizadas a destinos como Costa Rica, Panamá, Belice, Colombia, República Dominicana y Guatemala.

Un aspecto único de Namu es su compromiso con la sostenibilidad y el turismo responsable, ya que trabaja con una variedad de alojamientos ecológicos y apoya proyectos de turismo comunitario que promueven el intercambio cultural y el desarrollo sostenible. Su dedicación a la sostenibilidad y al turismo responsable se extiende también a sus clientes, a quienes los alienta a viajar de manera responsable, respetando siempre las costumbres y tradiciones locales, y apoyando a MiPyMES que están comprometidas con minimizar su impacto ambiental. Namu brinda información y recursos para ayudar a sus clientes a tomar decisiones informadas sobre sus experiencias de viaje, a la vez que promueve prácticas de turismo responsable en toda su red de proveedores y socios.

No obstante, para formalizar este compromiso con la sostenibilidad y el turismo responsable, la Compañía, desarrollará un Estrategia de Sostenibilidad Ambiental³, donde identificará aquellos aspectos de sostenibilidad importantes para Namu y sus grupos de interés, y que puedan tener un impacto en la generación o mantenimiento de valor económico, ambiental y social. Esta estrategia incluirá: (i) una Política Ambiental y Social, donde además de establecer el cumplimiento normativo aplicables en cada país donde opera, debe reflejar la filosofía de la Compañía con respecto a la gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales, e incluir objetivos asociados a su desempeño ambiental y social (“A&S”); y (ii) los indicadores clave de desempeño (“KPI’s”) que proporcionen información cuantitativa sobre el logro y progreso de dicha estrategia. Adicionalmente, Namu actualizará la descripción del trabajo de la persona que designará para dar seguimiento a la implementación de esta estrategia y reportar los resultados del desempeño A&S de la Compañía, utilizando para el efecto los KPI’s resultantes.

Namu preparará⁴ también un informe anual consolidado sobre el avance de los KPI’s establecidos sobre su desempeño A&S; así como del estado de cumplimiento de la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social del BID Invest. Con esto, definirá medidas específicas para mejorar su eficiencia en temas ambientales y sociales, y documentará e informará sobre el avance de procedimientos nuevos que adopte para mejorar su rendimiento ambiental y social.

La Compañía también preparará e implementará un Plan de Comunicación y Relacionamento con los Grupos de Interés para: i) identificar, conocer y estar cerca de estos grupos humanos; ii) escuchar, de primera mano, los intereses y expectativas de estos últimos; y iii) dar a conocer se Estrategia de Sostenibilidad Ambiental. Namu, a través de su Departamento de Recursos Humanos, mantendrá un diálogo abierto y promoverá una comunicación fluida, permanente y transparente con sus colaboradores, interlocutores externos y grupos de interés. Para esto, utilizará canales de comunicación abiertos (muchos

³ Una Estrategia de Sostenibilidad Ambiental es una estrategia comercial que incorpora factores económicos, ambientales y sociales en las políticas, prácticas y procesos de una organización para crear beneficios a largo plazo para dicha organización y sus empleados, teniendo en cuenta la conservación y protección de los recursos naturales.

⁴ Ya sea internamente (auditoría interna) o a través de un experto A&S independiente externo (auditoría externa).

de ellos bidireccionales), los que incluyen, entre otros: reuniones presenciales y virtuales, participación en foros, y la publicación de notas de prensa y noticias o boletines en su página web, la intranet y las redes sociales.

Namu desarrollará e implementará un Mecanismo de Atención de Quejas (“MAQ”) y un Protocolo de Atención a Quejas, para recibir y resolver solicitudes de información, quejas y denuncias de los distintos actores sociales externos y el público en general. El MAQ consistirá en una Línea de Denuncia directa y confidencial, que capturará las solicitudes de información, denuncias y quejas, sin temor a represalias y con opción al anonimato, a través de medios como su portal web interno, un correo electrónico dedicado y una dirección de correo postal. El Protocolo de Atención a Quejas permitirá conocer: (i) cómo se capturó la queja y denuncia; (ii) quién la realizó (cliente, comunidad, actores sociales); (iii) cómo y en qué plazo se la clasificó, procesó, evaluó e investigó; (iv) cómo se resolvió y qué seguimiento se le dio; (v) cómo y en cuánto tiempo se cerró o concluyó el proceso de atención; y (vi) cuando aplique, cómo se adaptó o mejoró el Plan de Comunicación y Relacionamento con los Grupos de Interés en términos de comunicación y divulgación de información.

4.2 Trabajo y condiciones laborales

Los aspectos y las condiciones laborales generales (horarios de trabajo, remuneraciones, vacaciones, compensaciones laborales, regímenes de trabajo, condiciones de trabajo seguro y beneficios sociales, entre otros aspectos) están muy bien regulados en la legislación laboral y de salud y seguridad en el trabajo (“SST”) en los países donde Namu opera. En ese sentido, la Compañía cuenta con un Manual del Empleado, que tiene por objeto guiar el comportamiento de todos sus colaboradores, sin distinción o limitación, así como de sus proveedores y clientes para que actúen conforme a las más altas normas de integridad personal y profesional. El manual hace explícito el compromiso de la Compañía en brindar lugares de trabajo seguros y saludables; plantea lineamientos guía de los procesos y las decisiones para garantizar la igualdad de oportunidades, un trato digno y justo, y la no discriminación de sus trabajadores; contiene medidas específicas para prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de acoso, amenaza o abuso de poder; promueve un trato justo en la contratación; promueve el respeto de los derechos humanos y la dignidad de los trabajadores; y establece los lineamientos y comportamientos a seguir para proteger la integridad física de sus colaboradores, prevenir lesiones y daños a su salud, tanto para sus operaciones en línea desde el hogar (“trabajo desde casa”), como durante cualquier viaje de familiarización⁵ que se lleve a cabo.

Como complemento al Manual del Empleado, Namu cuenta con una Política de Trabajo desde el Hogar (“WFH”, por sus siglas en inglés), donde, además de señalar los lineamientos de trabajo para sus colaboradores y definir el equipo necesario para desempeñar sus labores, se resaltan las pautas para la protección de datos y la confidencialidad de la información (aquella sujeta a la Política de Confidencialidad).

El Manual del Empleado establece también prácticas comerciales para una sana relación entre Namu y sus proveedores, buscando garantizar que estos últimos cumplan con los principios éticos y reglas generales de conducta de la Compañía. En este sentido, todo proveedor es seleccionado a partir de un

⁵ Los viajes de familiarización suelen ser viajes de 1 a 3 días organizados por el Departamento de Servicios para Socios (“PSD”, por sus siglas en inglés) para que varios miembros del personal de la Compañía visiten una región específica y visiten la mayor cantidad posible de socios hoteleros para realizar inspecciones completas de la propiedad.

proceso que sigue estrictas normas fiscales, de competencia, profesionalismo y calidad. No obstante, la Compañía actualizará este proceso de selección para incluir una evaluación del cumplimiento con las normas laborales y de SST, de responsabilidad social y ambientales; así como con sus principios éticos, incorporando cláusulas específicas en el Acuerdo de Servicios donde se especifique que el Proveedor cumple con: (i) la legislación laboral y de SST vigente en su país de origen, en particular la prohibición del trabajo infantil y de trabajos forzosos, la no discriminación, equidad de género y garantizar condiciones seguras de trabajo, y (ii) la legislación ambiental aplicable en su país de origen, a efectos de minimizar impactos ambientales, mediante la prevención de la contaminación y el consumo racional de los recursos naturales y energéticos en sus operaciones. Además, la Dirección de la Compañía, continuará con su proceso de inspección a proveedores estratégicos para verificar el desempeño A&S y de SST y, en la medida de lo posible, garantizar la mejora continua del compromiso de gestión sustentable.

Como parte del Manual del Empleado, además del acercamiento con el Departamento de Recursos Humanos, Namu habilitará su Línea de Denuncia, directa y confidencial, para que cualquier colaborador pueda consultar, denunciar o quejarse sobre cualquier incumplimiento a dicho manual, norma o procedimiento interno, o leyes y regulaciones aplicables. Además, la Compañía desarrollará e implementará un Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias de Colaboradores para: i) capturar quejas directas o anónimas que realicen sus colaboradores; ii) habilitar un espacio de participación que motive al personal desarrollar un sentido de pertenencia, sin temor a represalias; iii) detectar áreas de mejoras en el servicio y en las relaciones entre los colaboradores; iv) evitar conflictos y solucionar los existentes; y v) en caso de que la gravedad de la violación lo amerite, brindar acceso a otros recursos legales o administrativos aplicables, según la reglamentación laboral o civil, del país donde se haya cometido la violación.

4.3 Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación

Debido a las características de la actividad comercial que realiza, Namu requiere un uso limitado de recursos y no genera una contaminación material del ambiente. A pesar de esto, la Compañía, haciendo eco de su compromiso con la sostenibilidad, requiere que todos sus colaboradores adopten medidas de ahorro energético durante sus horas laborales y no laborables.

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

No existen riesgos a la salud y seguridad de la comunidad por la actividad comercial en línea de Namú.

5. Medidas de Manejo Propuestas

Dado que los impactos ambientales y sociales negativos que generará la Operación son no materiales, no se proponen medidas de manejo específicas.

6. Información Adicional

Namu ofrece información adicional sobre sus servicios y cultura, en su página web: <https://www.namutavel.com/>