

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (RRAS) 15466-01 - Namu Travel: Expanding sustainable travel in – LATAM

Idioma original del documento: español
Fecha de emisión: julio, 2025

1. Información general sobre el proyecto y el alcance de la Revisión Ambiental y Social de BID Invest

La presente operación (el “Proyecto”) consiste en un financiamiento para la Corporación de Viajes Mundiales S.A (el “Cliente”, la “Empresa” o “Namu”) para apoyar su crecimiento en la región y cubrir necesidades operacionales generales y mejoras tecnológicas, a través de un préstamo rotativo de capital de trabajo destinado a: i) el pago anticipado de servicios a hoteles y operadores turísticos elegibles (la mayoría MIPYMES¹) en Costa Rica, Belice, Panamá, Colombia y Guatemala; y ii) cubrir las necesidades de capital de trabajo (“CAPEX”), incluyendo la actualización y el mantenimiento de tecnología relacionada a reserva de viajes, entre otras inversiones de capital. Esta es la segunda operación que se está realizando con la Compañía².

El proceso de debida diligencia ambiental y social (“DDAS”) consistió en una revisión documental del desempeño ambiental y social del Cliente a lo largo del tiempo.

2. Clasificación ambiental y social y justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, el Proyecto ha sido clasificado como Categoría C, debido a que los impactos incrementales que generará son prácticamente insignificantes.

Las Normas de Desempeño (“ND”) activadas por el Proyecto son: (i) ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales; (ii) ND2: Trabajo y condiciones laborales; (iii) ND3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación.

3. Contexto ambiental y social

3.1 Características generales del sitio del proyecto

Namu fue fundada en 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.

¹ Micro, pequeñas y medianas empresas

² Namu Travel es un cliente existente de IDB Invest con buena reputación, es uno de los principales proveedores de agencias de viajes en Centroamérica. Crea experiencias de viaje integrales y personalizadas con paquetes que brindan alojamiento, transporte terrestre, excursiones y paquetes de actividades que atienden a una clientela exigente.

La Compañía está comprometida con la sostenibilidad y el turismo responsable, colaborando con una variedad de alojamientos ecológicos y apoyando proyectos de turismo comunitario que promueven el intercambio cultural y el desarrollo sostenible. La dedicación de Namu en este ámbito se extiende a sus clientes, alentándolos a viajar de manera responsable, respetando las costumbres y tradiciones locales, y apoyando a las MIPYMES a minimizar su impacto ambiental.

Para formalizar su compromiso con la sostenibilidad y el turismo responsable, la Compañía ha desarrollado una Estrategia de Sostenibilidad Ambiental, que incluye además un Marco de Políticas Institucionales, un Marco Estratégico y varias temáticas de acción. Además, se ha actualizado el proceso de selección de proveedores según criterios ambientales y sociales.

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

Los impactos ambientales y sociales que el Proyecto generará son no materiales. No obstante, Namu actualizará su Estrategia de Sostenibilidad para incluir: (i) una Política Ambiental y Social que, además de establecer el cumplimiento normativo aplicable en cada país de operación, refleje la filosofía de la Compañía en cuanto a la gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales, e incluya objetivos asociados a su desempeño ambiental y social (“A&S”); (ii) indicadores clave de rendimiento (“KPI”) para evaluar la efectividad de la estrategia; y (iii) un Plan de Comunicación y Relacionamiento con los Grupos de Interés, con el fin de (a) identificar, conocer y acercarse a estos grupos humanos y (b) escuchar sus intereses y expectativas. También actualizará la descripción del puesto de trabajo de la persona responsable de implementar esta estrategia e informar sobre el desempeño ambiental y social de la Compañía.

Namu también mantendrá un diálogo abierto y bidireccional a través de su Departamento de Recursos Humanos y promoverá una comunicación fluida, continua y transparente con sus empleados, partes interesadas externas y grupos de interés. Para ello, utilizará varias formas de interacción como reuniones presenciales y virtuales, participación en foros, y publicación de notas de prensa y noticias o boletines en su página web, intranet y redes sociales.

El Cliente también actualizará su Protocolo de Quejas y Reclamos para que describa información sobre: (i) cómo se capturó la queja o el informe; (ii) quién lo inició (cliente, comunidad, actores sociales); (iii) cómo y en qué plazo se clasificó, procesó, evaluó e investigó; (iv) cómo se resolvió y qué seguimiento se proporcionó; (v) cómo y en qué plazo se cerró o concluyó el proceso de atención; y (vi) en su caso, cómo se adaptó o mejoró el Plan de Comunicación y Participación de las Partes Interesadas en términos de comunicación y difusión de información.

4.2 Trabajo y condiciones laborales

4.2.a Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales

Los aspectos y condiciones laborales generales³ están bien regulados por la legislación laboral y de salud y seguridad ocupacional (“SST”) de los países donde opera Namu. En este sentido, la Compañía cuenta con un Manual del Empleado que tiene como objetivo orientar el comportamiento de todos sus colaboradores, sin distinción ni limitación, así como de sus proveedores y clientes, para actuar de acuerdo con los más altos estándares de integridad personal y profesional.

El manual expresa explícitamente el compromiso de la Compañía de proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables; esboza directrices para los procesos y decisiones que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato justo y respetuoso y la no discriminación de sus trabajadores; incluye medidas específicas para prevenir, abordar y sancionar cualquier forma de acoso, amenaza o abuso de poder; promueve un trato justo en la contratación; defiende el respeto de los derechos humanos y la dignidad de los trabajadores; y establece lineamientos y conductas para salvaguardar la integridad física de sus colaboradores, prevenir lesiones y proteger su salud, tanto para sus operaciones en línea desde casa como durante los viajes de familiarización que se puedan realizar.

Con el objetivo de garantizar que los proveedores se adhieran a los principios éticos y las reglas generales de conducta de la Compañía, el manual también establece prácticas comerciales para establecer y mantener una relación saludable entre Namu y sus proveedores. En este sentido, cada proveedor es seleccionado a través de un proceso que sigue estrictos estándares de impuestos, competencia, profesionalismo, calidad y cumplimiento aspectos ambientales.

Sin embargo, el manual será actualizado para incluir una evaluación del cumplimiento de las normas laborales, de SST y de responsabilidad social que correspondan, así como de los principios éticos de la Empresa. También actualizará el modelo de Contrato de Servicios incluyendo cláusulas para permitirle verificar que sus proveedores cumplen con: (i) la legislación laboral y de SST aplicable en, en particular la prohibición del trabajo infantil y el trabajo forzoso, la no discriminación, la equidad de género y la garantía de condiciones de trabajo seguras; y (ii) la legislación ambiental correspondiente, con el objetivo de minimizar los impactos ambientales mediante la prevención de la contaminación y la promoción del consumo responsable de recursos naturales y energía en sus operaciones.

Para asegurar la mejora continua, la Gerencia de la Compañía inspecciona rutinariamente a sus proveedores estratégicos para verificar su cumplimiento de los temas A&S y SST. Namu también actualizará su Línea de Quejas y su Procedimiento de Gestión de Sugerencias⁴.

³ Horas de trabajo, remuneración, vacaciones, compensación laboral, regímenes laborales, condiciones de trabajo seguras, beneficios sociales, entre otros factores.

⁴ Este procedimiento tiene como objetivos: (i) captar quejas directas o anónimas de sus empleados; (ii) proporcionar un espacio de participación que aliente al personal a desarrollar un sentido de pertenencia sin temor a represalias; (iii) identificar áreas para mejorar el servicio y las relaciones con los empleados; (iv) prevenir conflictos y resolver los existentes; y (v) si la gravedad del evento lo amerita, proporcionar acceso a otros recursos legales o administrativos aplicables según las regulaciones laborales o civiles del país donde ocurrió.

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

Debido a la naturaleza de su actividad comercial, Namu requiere un uso limitado de recursos y no genera contaminación ambiental significativa. No obstante, en línea con su compromiso con la sostenibilidad, la Compañía, dentro de su Estrategia de Sostenibilidad, ha establecido objetivos y metas para fomentar el ahorro y la eficiencia en el uso de los recursos.

5. Acceso local a la documentación del proyecto

La documentación relativa al proyecto podrá ser accedida en el siguiente enlace:

<https://www.namuttravel.com/>

6. Plan de acción ambiental y social

No.	Aspecto	Acción	Producto	Fecha de entrega
ND 1: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales				
1.1	Sistema de Gestión Ambiental y Social	1. Actualizar la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental para incluir: (i) una política ambiental y social; (ii) indicadores clave de desempeño ("KPI") para evaluar la efectividad de la estrategia; y (iii) un Plan de Comunicación y Relacionamento con los Grupos de Interés, con el fin de (a) identificar, conocer y acercarse a estos grupos humanos y (b) escuchar sus intereses y expectativas.	1. Estrategia de Sostenibilidad Actualizada	1. Nueve meses después del primer desembolso
		2. Adoptar la Estrategia de Sostenibilidad.	2. Evidencia de implementación	2. Como parte del Informe de Cumplimiento Ambiental y Social (ICAS)
1.2	Mecanismo de Quejas y Reclamos externo	1. Actualizar el Protocolo de Quejas y Reclamos para que describa información sobre: (i) cómo se capturó la queja o el informe; (ii) quién lo inició (cliente, comunidad, actores sociales); (iii) cómo y en qué plazo se clasificó, procesó, evaluó e investigó; (iv) cómo se resolvió y qué seguimiento se proporcionó; (v) cómo y en qué plazo se cerró o concluyó el proceso de atención; y (vi) en su caso, cómo se adaptó o mejoró el Plan de Comunicación y Participación de las Partes Interesadas en términos de comunicación y difusión de información.	1. Mecanismo de Quejas y Reclamos actualizado	1. Seis meses después del primer desembolso
		2. Implementación del Protocolo de Quejas y Reclamos externo.	2. Evidencia de implementación	2. Como parte del ICAS
ND 2: Trabajo y Condiciones Laborales				
2.1	Mecanismo de Quejas y Reclamos interno	1. Actualizar la Línea de Quejas y el Procedimiento de Gestión de Sugerencias para: i) permitirles captar quejas directas o anónimas de sus empleados; ii) proporcionar un espacio de participación que aliente al personal a desarrollar un sentido de pertenencia sin temor a represalias; iii) identificar áreas para mejorar el servicio y las relaciones con los empleados; iv) prevenir conflictos y resolver los existentes; y v) si la gravedad de la violación lo amerita, proporcionar acceso a otros recursos legales o administrativos aplicables según las regulaciones laborales o civiles del país donde ocurrió la violación.	1. Línea de Quejas y el Procedimiento de Gestión actualizados	1. Seis meses después del primer desembolso
		2. Implementar el Mecanismo de Quejas y Reclamos interno.	2. Evidencia de implementación	2. Como parte del ICAS
2.2	Cadena de abastecimiento	1. Actualizar el Procedimiento de Evaluación de Proveedores para incluir la necesidad de que los proveedores cumplan con las normas ambiental, sociales, laborales, de SST, de responsabilidad social, así como de los principios éticos de la Empresa	1. Procedimiento de Evaluación de Proveedores actualizado	1. 360 días después de la firma del contrato de préstamo.
		2. Implementar el Procedimiento de Evaluación de Proveedores actualizado	2. Evidencia de implementación	2. Como parte del ICAS

No.	Aspecto	Acción	Producto	Fecha de entrega
		3. Actualizar el Contrato de Servicios incluyendo cláusulas para permitir a la Empresa verificar que sus proveedores cumplen con: (i) la legislación laboral y de SST aplicable en, en particular la prohibición del trabajo infantil y el trabajo forzoso, la no discriminación, la equidad de género y la garantía de condiciones de trabajo seguras; y (ii) la legislación ambiental correspondiente, con el objetivo de minimizar los impactos ambientales mediante la prevención de la contaminación y la promoción del consumo responsable de recursos naturales y energía en sus operaciones.	3. Contrato de Servicios actualizado	3. 360 días después de la firma del contrato de préstamo.
		4. Implementar el Contrato de Servicios actualizado.	2. Evidencia de implementación	2. Como parte del ICAS