

En un mundo, en un país y en una ciudad como los nuestros, donde el paradigma económico y social está cambiando a gran velocidad, solo nos queda un camino como empresa, y es el de fomentar a través de una esmerada comunicación, un tejido empresarial basado en valores humanos y respeto por la Tierra, un tejido empresarial que genere empresas y marcas, más próximas a las personas, más responsables con el Medioambiente y conscientes de la herencia que dejamos a las generaciones futuras.

"El mejor de los viajes siempre es el próximo". Javier Reverte.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD





- CARTA DEL DIRECTOR.....2
- HITOS 2013.....4
- TARANNÀ RESPONSABLE.....6
- NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL,  
DENTRO Y FUERA DE LA CASA.....12
- TODOS LOS QUE HACEMOS TARANNÀ....16
- QUEREMOS DEJAR UNA HUELLA  
POSITIVA EN NUESTRO ENTORNO.....20
- EXTENDIENDO LA RSE  
EN LA CADENA DE VALOR.....32
- NUESTROS CLIENTES, LO PRIMERO.....38
- CUIDAMOS EL PLANETA  
(MEDIO AMBIENTE).....44
- RETOS DE FUTURO.....50



### CARTA DEL DIRECTOR



Nos complace enormemente continuar nuestra andadura con la sostenibilidad. Un año más, por tercero consecutivo, disfrutando de cada logro y aprendiendo de cada paso. Sentimos que los valores de Tarannà son compartidos por los grupos de interés o compañeros de esta aventura llamada empresa. Poco a poco nuestros actos, palabras y valores están calando en la red invisible de relaciones humanas que forma el ADN de la empresa y que se configura en cada instante de vida de la misma. Todos nosotros, formamos parte de esa sociedad activa interesada en crear una nueva manera de vivir la empresa, más integrada con las personas y el Planeta, más beneficiosa, más consciente. Esto no nos deja fuera del error y de la no consecución de proyectos u objetivos, pero si nos enseña a aceptarlos de una manera constructiva y nos da el empuje suficiente para reenfocarnos a nosotros mismos, para reinventarnos y volver a intentarlo. Nos ha preocupado este año, todo lo vinculado a la ética y la anticorrupción, por ello hemos dado fuerza a estos valores a través de una guía explicativa de los riesgos de soborno, malversación o corrupción, traducida a dos idiomas, cuya fuente informativa ha sido Pacto Mundial. La complejidad de esta comunicación se ha hecho latente dado que nuestros proveedores se encuentran ubicados en números y diferentes países del mundo, donde sus culturas

o políticas son muy distintas a las nuestras. Nuestra misión, ha consistido en afirmarnos en nuestros valores, y la necesidad de que todos los proveedores que trabajen en esta casa, los conozcan. Los nuevos lazos comerciales se basarán en estas buenas prácticas, basadas en la no corrupción y las relaciones justas con los empleados de las mismas. Nuestro otro gran reto para el 2013 ha sido el del CO2 emitido por la actividad de nuestra empresa. La mejor opción que encontramos para compensar las emisiones que no podemos reducir fue la de plantar árboles, y para ello hemos puesto en marcha el Bosque Tarannà. Nos ha producido gran satisfacción a todo el equipo vincularnos al Bosque Tarannà de manera activa, plantando más de 300 nuevas especies, de la mano del equipo Taranna, proveedores y amigos que quisieron acompañarnos el pasado mes de noviembre en Sant Boi de Llobregat. Una especial mención y agradecimiento a la Fundación +árboles que nos ayuda a hacerlo posible y son excelentes transmisores del amor por la naturaleza. El Bosque Tarannà, además, permite ahora a nuestros clientes que así lo deseen compensar el CO2 de sus viajes con solo un click. Además, mencionaré este año, las mejoras de los espacios laborales siendo ya prioridad continuada y siguiendo el Plan de Oficina Verde diseñado por Cannova. Destacar también otras apuestas que nos han llenado de ilusión y

**“...SOLO NOS QUEDA UN CAMINO COMO EMPRESA, Y ES EL DE FOMENTAR A TRAVÉS DE UNA ESMERADA COMUNICACIÓN, UN TEJIDO EMPRESARIAL BASADO EN VALORES HUMANOS Y RESPETO POR LA TIERRA...”**

optimismo, y han sido el ofrecer apoyo en entidades formativas y escuelas para fomentar la emprendeduría, así como los conceptos y valores que nos mueven hacia la sostenibilidad. Para este año 2014, además de continuar trabajando en todas las materias y retos de cada grupo de interés, queremos dar un paso más amplio hacia el cliente, el consumidor. Queremos que se sienta seguro de que su viaje ha sido elaborado además de con la calidad esperada, con la involucración de los valores de la empresa en toda la cadena de creación del mismo. Queremos que sienta que forma parte de nosotros, y compartan con todos los grupos de interés sus experiencias viajeras, a través de sus testimonios y opiniones de viaje. Además de llegar al cliente, anhelamos para este año poder llegar más lejos, por ello nos marcamos un gran reto en la casa, y es el estudio y puesta en marcha de viajes por el Mundo que puedan ser disfrutados por todos, incluyendo a viajeros con movilidad reducida. No será un camino fácil, ya que nuestros viajes se realizan por muchos rincones del Planeta, lo que sí aseguramos es que estudiaremos los destinos más adecuados de la mano de nuestros colaboradores y proveedores, provocando que poco a poco este proceso nos lleve a una oferta viajera ampliada a todo un grupo de clientes, cuya contratación de viajes se encuentra

restringida en el mercado. Seguiremos nuestra andadura con el Plan Oficina Verde, mejorando en el uso de energía y consumo, y adaptando las oficinas, a nuevos parámetros de consumo que velen por el medioambiente. Este 2013 cumplimos 20 años, y el regalo a tantos años de trabajo, fue la recepción de un honorable reconocimiento y premio otorgado durante la celebración del primer encuentro mundial de Turismo Responsable en Barcelona, esta mención ha significado la fuerza para continuar con nuestras creencias y valores. En un mundo, en un país y en una ciudad como los nuestros, donde el paradigma económico y social está cambiando a gran velocidad, solo nos queda un camino como empresa, y es el de fomentar a través de una esmerada comunicación, un tejido empresarial basado en valores humanos y respeto por la Tierra, un tejido empresarial que genere empresas y marcas, más próximas a las personas, más responsables con el medioambiente y conscientes de la herencia que dejamos a las generaciones futuras. Por ello nuestra marca ha querido estar próxima a estos conceptos, y hemos enfocado nuestra comunicación a lo que realmente importa, Tarannà viajes con sentido.

Atentamente,  
**Ferran Martí**  
Director General

# HITOS 2013



1

**PREMIO ENCUENTRO  
MUNDIAL TURISMO  
DE BARCELONA**



2

**PREMIO CETT  
EMPRESA  
COLABORADORA**



3

**CREACIÓN DEL  
BOSQUE TARANNÀ**



4

**CALCULADORA CO<sub>2</sub>**



5

**MÁS DE 1.200  
ASISTENTES A LA GALA  
SOLIDARIA TARANNÀ**



6

**EDICIÓN GUÍA DEL  
PROVEEDOR  
RESPONSABLE**



7

**I PREMIO PROVEEDOR  
RESPONSABLE**



8

**MESA I+D  
CON CLIENTES**



9

**EDICIÓN DEL VÍDEO  
CORPORATIVO CON  
MENSAJE RESPONSABLE**

## TARANNÀ RESPONSABLE

Tarannà Club de Viatges es una agencia de viajes, especializada y experta en el mundo del viaje con un gran dosis de solidaridad y responsabilidad hacia un futuro sostenible.

En el año 2013 se cambió el lema principal de la empresa en “Viajes con Sentido” para acentuar el carácter social y un compromiso con un mundo sostenible.



Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima
Año de fundación	1993
Socios	Ferran Martí (fundador), Felisa Palacio, Pere Martí y Xavier Gil
Plantilla	13 empleados, 6 colaboradores externos y 2 de los socios
Sede principal	c/ Vallespir, 174. Barcelona
Presencia en otras localizaciones	Sedes en Madrid y Barcelona; oficinas receptoras en Perú, Costa Rica y Guatemala.
Ámbito geográfico	La clientela es fundamentalmente local, en su mayoría de Cataluña, ampliándose durante estos años al resto de España y países de Latinoamérica. La agencia dispone de oferta para viajar a los 5 continentes
Marcas con la que opera	Tarannà Club de Viatges, Terres de Somriures, Tarannà Trekking, Tarannà Turismo Responsable, Tarannà Expediciones, Tarannà Singles, Arquexplora, Tarannà familias, Tarannà Dones, Tarannà Empresas, Tarannà Raids, Tarannà Novios Código BCN y Tarannà Luxury Travel

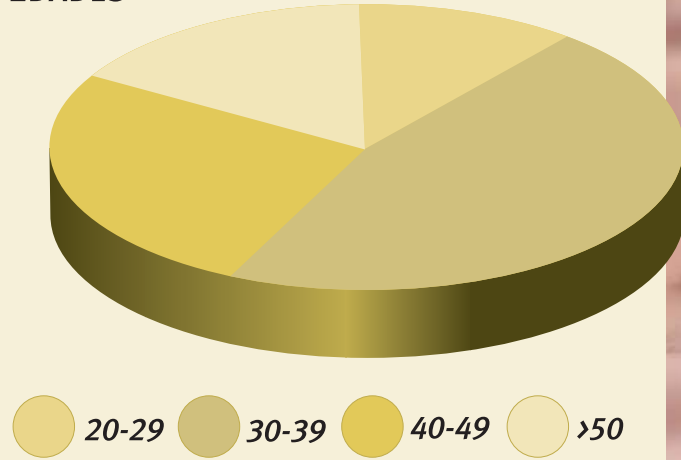


## ESTRUCTURA DE PLANTILLA

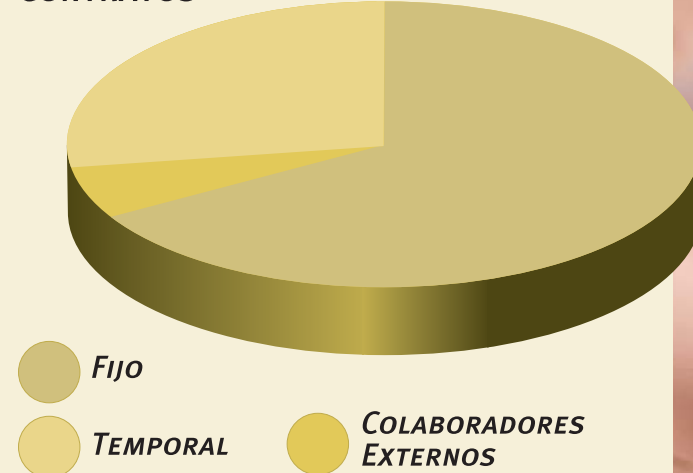
PLANTILLA 13 MUJERES 4 HOMBRES

CONCILIACIÓN 4 MUJERES 1 HOMBRE

### EDADES



### CONTRATOS



## ASOCIACIONES PROFESIONALES

### ECOEMPREDORS.CAT

Una año más apostamos por continuar nuestra asociación con Ecoempredors.cat. Esta asociación empresarial de carácter multisectorial nació en Cataluña con el objetivo de promover y dar soporte a las iniciativas emprendedoras que tienen valores de sostenibilidad en el desarrollo de su actividad empresarial. Nos sentimos plenamente integrados en estos valores de empresa.

### AEDIPE

Este año nos hemos unido a la Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (AEDIPE), una asociación impregnada de valores humanos, entre los que destacan la comunicación, la igualdad y el fomento del talento, todos ellos conceptos vinculados al mundo de los Recursos Humanos.

La Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (AEDIPE) es una asociación privada, sin ánimo de lucro, acogida, al régimen jurídico de la Ley de Asociaciones LO 1/2002 de 22 de marzo, que agrupa a las personas que se dedican a actividades relacionadas con la Función de Personal/ Recursos Humanos.

### 20 AÑOS CONTIGO

En 2013 Tarannà cumplió 20 años como agencia de viajes. Este año, en el material promocional se ha incorporado un cambio de slogan de la empresa, substituyendo "Club de Viatges" por "Viajes con sentido". La intención es la apertura del concepto a una base mucho más sostenible y responsable, en sustitución de un concepto más hermético como es el caso del Club.

Hemos realizado además un video corporativo para conmemorar el 20 aniversario y apoyando la idea de sostenibilidad y responsabilidad.



**"MUCHOS AÑOS VIAJANDO,  
CADA VEZ MÁS RESPONSABLES"**

## VIAJES RESPONSABLES, VIAJES SOSTENIBLES

En 2013 hemos seguido apostando por los Viajes Responsables y hemos ampliado la oferta de destinos y opciones de viajes. El número de viajeros, se ha mantenido similar en los dos años, y han sido algo más de un centenar de personas las interesadas en esta tipología de viaje. Estamos avanzando en aunar los conceptos de sostenible, responsable y solidario, que consideramos a su vez complementarios.

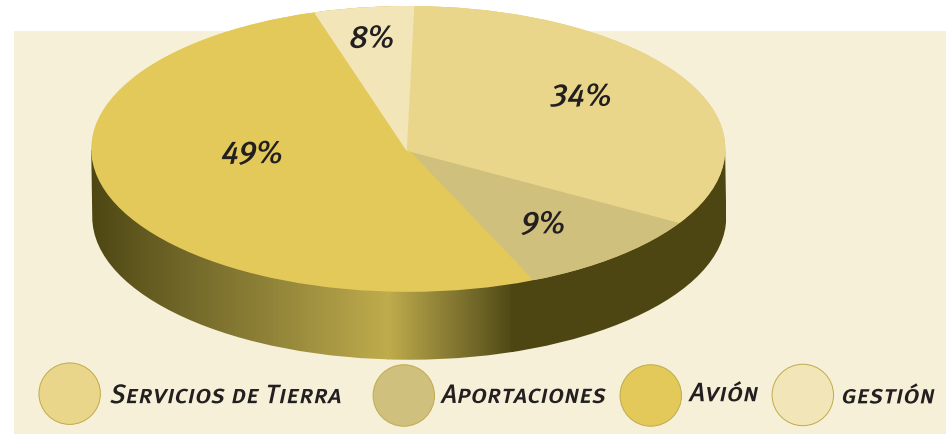
Entre otras novedades destacamos la incorporación de un tipo de viaje diferente, mucho más afín al concepto del viaje de voluntariado, donde se colabora intensamente con un solo proyecto, además de viajar.

Destacamos un acuerdo con la ONG Sonrisas de Bombay, de manera que ofrecemos un viaje a India, que brinda al viajero la posibilidad de visita del proyecto, a la vez que se colabora con entidades locales de turismo sostenible y aporta al proyecto parte del coste.

Aunque no en todos los destinos encontramos la misma sensibilidad social para poder organizar este tipo de viajes, los proveedores en general se van concienciando poco a poco de la importancia de la sostenibilidad y van adoptando medidas.

Durante el 2013 hemos puesto en marcha un marcador gráfico que muestra con claridad del precio del viaje qué porcentajes revierten en cada concepto del mismo. Conceptos: transporte, alojamiento, beneficio Tarannà del viaje y beneficio a la comunidad local. Añadimos una nota para explicar que en el porcentaje relativo al alojamiento, se incluyen los servicios contratados a casas locales (fomento de la economía local), por lo cual este concepto en numerosas ocasiones revierte también en beneficio a la comunidad.

Más a más incluimos en estos programa la descripción y modo de uso de una calculadora de CO2 que permite calcular las emisiones.



De cara al 2014 tenemos nuevos objetivos para nuestros Viajes Responsables:

- Mejora informativa y de acceso en la web exclusiva de turismo solidario de Taranna. Incorporación de más información relativa al turismo sostenible y al propio viaje.
- Nueva iniciativa de viaje sostenible: viajes en bicicleta.
- Creación de más productos sostenibles a medida y ampliación de destinos.



## NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL, DENTRO Y FUERA DE CASA

Creemos que una base sólida de nuestros principios como empresa junto a la calidad, la ilusión y el cuidado que ponemos en nuestro producto son la base de un negocio duradero y satisfactorio para todos los grupos de interés, o sea, para todos los que de algún modo tienen algo que ver con Tarannà. Por eso cada año hacemos lo posible para mejorar el buen hacer, la transparencia y la solidez de nuestra empresa.



### APOYANDO LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Durante el 2013 hemos hecho un gran esfuerzo en sentar las bases de nuestra defensa de los Derechos Humanos, en todo lo que se puedan ver afectados, directa e indirectamente, por nuestra actividad como empresa. Hemos querido extender nuestra intención a nuestros proveedores en todos los destinos y unirlos en nuestra causa, y para ello hemos realizado varias acciones vinculadas a las sostenibilidad que incluyen la defensa de los derechos humanos. Además la política de contratación inherente en la empresa, siempre busca proveedores con características que se acercan al concepto de la empresa con conciencia de los valores que comunicamos. Queremos que entre todos llevemos la mirada hacia toda la cadena de suministro, promoviendo las buenas prácticas en relación con los derechos humanos; el trato digno y justo de los empleados, cuidando de su seguridad y de su formación; y que este cuidado por los derechos humanos se extienda a la relación de la empresa con la sociedad global.

### GALARDONADOS EN LOS I PREMIOS DE TURISMO RESPONSABLE DE CATALUÑA.

El 4 de Octubre de 2013, dentro de la ceremonia de los primeros Premios de Turismo Responsable de Cataluña, Evento organizado por International Centre for Responsible Tourism y el Observatorio de Turismo Responsable de TSI (Turisme Sant Ignasi, Universidad Ramon LLull, promovido por la Fundación ESADE): fuimos escogidos Mejor Proveedor de Excursiones Responsables en Destino. Este premio, nos llena de orgullo y de satisfacción, es especial, porque los ganadores son escogidos directamente por viajeros y empresas turísticas catalanas, y porque se hizo especial mención a nuestra trayectoria. Estos reconocimientos nos dan energías para seguir adelante mejorando cada año en la responsabilidad de nuestra empresa.



### PRESENTES EN EL TEJIDO EMPRESARIAL SOSTENIBLE

ecoemprendors  cat

Desde 2011, Tarannà forma parte de Ecoemprendors.cat, una asociación catalana de empresas que trabajan en el ámbito de la sostenibilidad o de manera sostenible.

Cada año intentamos afianzar los lazos y colaboraciones con empresas sostenibles. En Marzo de 2013, se estableció un nexo de colaboración entre Tarannà y la cadena de supermercados Veritas. Ambas empresas defienden la sostenibilidad a todos los niveles, cada una en su ámbito. Tarannà colaboró el 10º Aniversario de Veritas con una semana de estancia de turismo sostenible en Cahuita, Villas Siatami, de Costa Rica.

En Abril de 2013 Tarannà participó en las Jornadas de Turismo Sostenible de La Red Española del Pacto Mundial, que tenían como objetivo “la sostenibilidad al servicio del negocio, casos prácticos en turismo y hostelería”.

### DEJA QUE TE HABLEMOS DE NUESTRA EXPERIENCIA

Hace varios años que Tarannà inició su andadura en la implantación de una estructura de RSE en la empresa. Nos gusta compartir con otras empresas y con la sociedad en general, nuestra experiencia, y difundir el mensaje de la Responsabilidad Social.

### CURSO DE ECONOMÍA VERDE. DIPUTACIÓ DE BARCELONA

En Octubre de 2013 tuvimos la ocasión de participar en un curso de Economía Verde organizado y presentado en la Diputación de Barcelona. Mar Furró fue la encargada de dar a conocer nuestra experiencia en Turismo Responsable.

### MAR FURRÓ CON JUANRA GRABANDO PARA TV3.

También tuvimos la ocasión de hablar de turismo sostenible en el programa Lletre Petita de TV3.





## CURSO INTERNACIONAL DE TURISMO RESPONSABLE DE LA URV EN TARRAGONA.

En Julio de 2013, el Curso Internacional de Turismo Responsable de la Universidad Rovira Virgili de Tarragona nos invitó a ofrecer una ponencia sobre los conceptos de Turismo responsable y sostenible, explicando cómo funciona la cadena de creación del viaje y los conceptos básicos para construir una ruta responsable.

Tarannà, a través de Ferran Martí y Felisa Palacio, participó en Junio en las Cervezas Verdes organizadas por la Consultoría CanNova. En estos encuentros informales mensuales se abordan temas vinculados a la sostenibilidad y el medio ambiente, y en este caso, hablamos de Turismo Sostenible.

Este año, nuestro Director General, Ferran Martí, fue también entrevistado por la Fundació Escola de Emprenedors, y tuvo ocasión de hablar sobre turismo responsable y RSE en la empresa.



Objetivo	Compleción	Proyección
1. Análisis de riesgos en contratación de servicios	Se han enviado comunicados News a proveedores indicando conceptos vinculados a RSE entre los cuales se mencionan: anticorrupción, principios de Pacto Mundial, protección ambiental en claves de riesgo etc.	Seguiremos insistiendo en nuestros proveedores de mayor producción y recepción de clientes.
2. Redactar código de conducta	Hemos redactado la base del Código de Conducta.	El Código se finalizará durante el 2014.
3. Acción de transparencia	Hemos realizado un gráfico de desglose del importe de los viajes responsables.	Durante el próximo año queremos darle más proyección.
4. Viabilización de Banca Ética	Realizado, ¡ya somos clientes de Triodos Bank!	
5. Comunicación Interna y externa sobre DDHH	Realizado. Enviados comunicados a proveedores a través de news. El equipo y colaboradores son informados en las reuniones RSE globales de la empresa.	La Gala Solidaria es nuestro máximo expositor de DDHH.



### PACTO MUNDIAL

Un año más hemos renovado nuestro compromiso con Pacto Mundial, comprometiéndonos a cumplir los diez principios diseñados por la ONU para orientar la RSE de las empresas

### BANCA ÉTICA

Una apuesta importante teníamos con la banca ética, por ello nos acercamos a Triodos Bank. Abrimos cuenta en junio 2013, y desde entonces se ofrece como posibilidad junto a otro banco habitual de Tarannà.



## TODOS LOS QUE HACEMOS TARANNÀ

Todos juntos hacemos Tarannà y como empresa queremos que el bienestar y la participación de los trabajadores sea cada año mayor, para ser cada año una empresa mejor. Hemos seguido apostando por la formación y la mejora de la ergonomía y el bienestar (ver Oficina Verde en el capítulo 9) y seguimos ampliando los canales para permitir que todo el equipo participe más y más en el rumbo de la empresa.

En 2013 hemos seguido apostando por la formación. Todas las personas que configuran la empresa tienen posibilidad de hacer algún tipo de formación durante el año. En la mayoría de los casos, de cada curso se envía información al equipo y consensuamos las preferencias de día y hora, la participación es voluntaria. Este año se han beneficiado 8 personas de la formación, de las cuales 2 han tomado más de un curso. Las áreas de formación han sido marketing on line, inglés y turismo responsable.

Otra fórmula de formación muy bien aceptada es la que denominamos “formación interna” basada en compartir experiencias de los compañeros que regresan de algún viaje. De esta manera podemos establecer más lazos de comunicación y a la vez fomentar la formación de todos.

### ACTIVIDADES EN EQUIPO 2013



**Febrero.** Formación e información especial RSE al equipo, de la mano de FAADA.



**Abril.** Todo el equipo se relajó con sesiones del Método Grimberg en las dos oficinas.



**Mayo.** El equipo con los medios de comunicación! Lletra Petita.



**Junio.** Llevando los tapones para Nacho a la furgoneta!

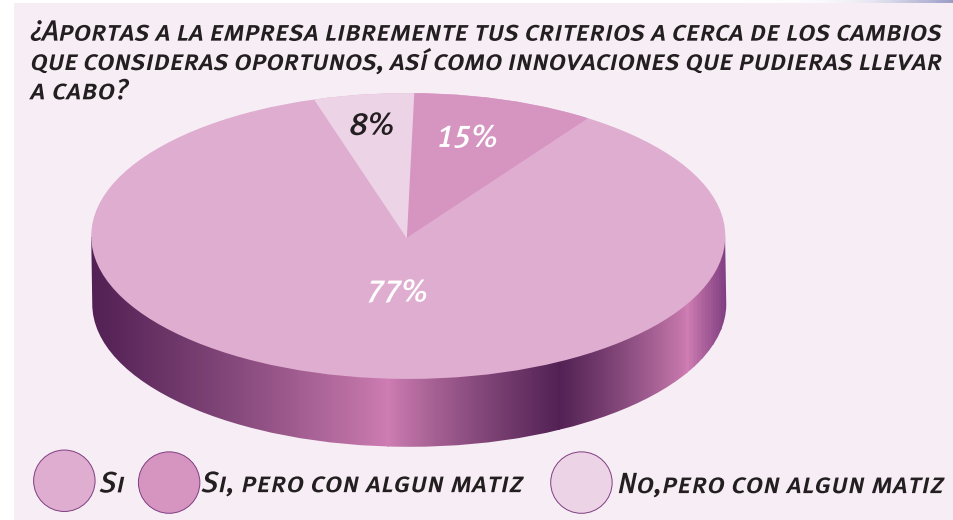


**Octubre.** Todos en la Gala Solidaria. Somos voluntarios!

## ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Un año más hemos realizado una encuesta de clima laboral entre nuestros trabajadores para conocer cómo se sienten en la empresa, cómo la valoran, cómo piensan que se puede mejorar, etc. Cada año vamos cambiando matices de la encuesta para ajustarnos más a lo que queremos saber de nuestro equipo y a lo que ellos nos quieren transmitir. Los resultados de la encuesta han sido muy positivos para nosotros, porque fundamentalmente muestran un equipo cohesionado y motivado, que valora muy positivamente estar en la empresa, y que también expresa los aspectos a mejorar, lo que ayuda a tomar las decisiones más acertadas para nuestros objetivos anuales.

Algunos puntos de la encuesta de clima laboral:



El % que encuentra cómodo su puesto de trabajo se ha duplicado desde el año pasado

Valores más identificados por los empleados como aquellos que guían la empresa: honestidad y la sostenibilidad.

### EN APOYO DE LA IGUALDAD

En Tarannà creemos en la igualdad de oportunidades y de condiciones para los trabajadores; y tal como lo aplicamos en casa queremos también extender nuestro mensaje a otras empresas y sectores de la sociedad.



En Febrero acudimos al encuentro del Forum FEM TALENT con motivo del Día de la Desigualdad Salarial por razones de Género. Tarannà, a través de Felisa Palacio, tuvo la oportunidad de participar en la Mesa de Emprendeduría que puso a debate el concepto del talento y su gestión en las empresas, buscando una sociedad más humana y con entramado femenino.

Jornada sobre Madres y Empresarias. Éxito, Conciliación y Liderazgo.

También participamos en Marzo de 2013 en la Jornada sobre Madres y Empresarias. Éxito, Conciliación y Liderazgo, cuyo objetivo es el acercamiento de experiencias familiares y empresarias en el ámbito femenino, con la mirada puesta en fomentar la conciliación satisfactoria de la vida laboral y familiar.

### RESPONSABLES EN RRHH

En Mayo de 2013 Tarannà ha iniciado una alianza con Aedipe, una asociación que fomenta la responsabilidad en el área de recursos humanos. Además desde el mes de Octubre Tarannà forma parte del Comité Aedipe para desarrollar proyectos vinculados a las personas en el ámbito laboral.

### BALANCE OBJETIVOS 2013

Objetivo	Compleción	Proyección
1. Generar una intranet o herramienta de comunicación interna	En proceso, no se ha acabado y se ha habilitado una cuenta de Dropbox en sustitución	Se acabará durante el 2014.
2. Mejorar la formación	Curso de inglés por Skype con profesor nativo. 5 participantes. Curso de Redes Sociales para Webmaster. 2 participantes. Curso SEO. 2 participantes. Curso Viajes sostenibles. 2 participantes.	Además formaciones internas y algunas ofrecidas por los mismos proveedores.
3. Mejorar la ergonomía	Seguimos con nuestro plan anual de ajustes para todos.	



## QUEREMOS DEJAR HUELLA POSITIVA EN NUESTRO ENTORNO

La vocación solidaria de Tarannà ha sido una característica de la empresa desde sus comienzos. Cada año donamos una parte de nuestros beneficios a acción social, colaborando con diferentes proyectos sociales, tanto en los países de destino como en nuestra sociedad cercana. En muchas ocasiones vamos más allá de la ayuda monetaria y los miembros de nuestro equipo colaboran directamente en los proyectos. Creemos que es nuestra obligación pero, además es una fuente de satisfacción para nosotros.

### GALA SOLIDARIA, 19ª GALA TARANNA.

Un año más Tarannà ha convocado a todos sus clientes, colaboradores y amigos en la Gala Solidaria para recaudar fondos que se destinarán a proyectos sociales y medioambientales. Se realizó el 5 de Octubre del 2013 y contó con la asistencia de más de 1.200 personas de todos los grupos de interés. Más de 50 de ellas eran equipo, colaboradores, viajeros y amigos voluntarios. Una vez más un encuentro único de muchas personas clientes y familias, equipo, proveedores, administración, ONGs y entidades sin ánimo de lucro, todos ellos con los mismos valores y pasión por el mundo del viaje. Se celebró dentro de la Gala la entrega del II Premio Tarannà Responsable y el I Premio Proveedor Responsable.

### Y LOS GANADORES DEL II PREMIO TARANNA RESPONSABLE SON:

- Proyecto médico-sanitario: Malaria 40 (Madagascar)
- Proyecto médico-social: Kasumay (Caparán- Senegal)
- Proyecto educacional: Escola Emprenedors (Barcelona)
- Proyecto Medio ambiental: Viu la Terra amb Custoria del Territori (Cataluña)
- Proyecto Social-educacional: Nens del Raval (Barcelona)
- Proyecto médico-social: Asdent (Santa Coloma de Gramanet)



## NUESTRA ACCIÓN SOCIAL 2013

Un año más hemos seguido los pasos de años anteriores. Este 2013 fue el 20º cumpleaños de Tarannà, y desde sus inicios la sociedad que nos rodea ha sido uno de los grupos de interés que más incorporado ha estado en la casa, con la participación en más de 108 proyectos desde que Tarannà abrió sus puertas.

Durante este 2013, hemos seguido apoyando aquellos proyectos y entidades sin ánimo de lucro y ONGs que defienden y trabajan proyectos ya sean sanitarios, educacionales entre otros. También seguimos apoyando la protección animal a través de FAADA y hemos abierto nuevos caminos con compañeros de la Fundación Sonrisas de Bombay, Wikipinness y Oxfarm.

Pero este año nos sentimos muy orgullosos de haber estado al lado de la Fundación Asdent, dirigida por una persona de extraordinaria calidad humana, que está consiguiendo una gran repercusión en beneficio de los afectados por la enfermedad de Dent, entre ellos su propio hijo. Movilizar al barrio para recoger tapones, ser el centro de recogida de toda la zona, es un privilegio para nosotros, con cada tapón, hay un pensamiento hacia la Fundación y en concreto a todas la personas que padecen la enfermedad.

### CAPARÁN

**País:** Senegal

**Proyecto:** Caparán

**Concepto:** Desarrollo

Este proyecto está muy unido a todos nosotros, y todo es gracias a nuestro compañero Quim Fábregas que es el corazón del mismo. Su dedicación, entrega y entusiasmo es contagiado a todos los viajeros que visitan Senegal y el proyecto. Durante el año 2013, se ha podido reconstruir el dispensario hospitalario, que era algo muy necesario. Un paso más se ha producido hacia la construcción del pozo de agua, con los técnicos. Las obras comenzarán en el mes de abril del 2014.

La colaboración de Tarannà con este proyecto, se realiza a través de los viajes a Senegal de la mano de Quim. Además este año Caparán fue ganador de unos de los II Premios Tarannà Responsable, por el que se ofrecieron 500 euros en la Gala Solidaria de Tarannà.



### WIKIHAPPINESS

**País:** Nacional

**Proyecto:** Wikipinness

**Concepto:** Educación

Esta ONG altruista y responsable, es el nexo de unión de un amplio número de ONGs micro, que lideran pequeños proyectos con grandes repercusiones sociales. Tarannà ha querido expresar su apoyo a Wikipinness a través de dos colaboraciones.

Una de ellas fue el envío de una original felicitación navideña, destinada a todos los clientes de la casa. La particularidad era que además de enviar los mejores deseos navideños a todos y cada uno de los clientes, colaboradores y amigos, se les hacía entrega de un link de Wikipinness, que daba acceso de manera gratuita al libro "Valores sólidos en tiempos líquidos" escrito por Jose Luis Montes, a su vez creador de Wikipinness.

Otra participación hecha por parte de Tarannà a esta ONG fue la compra de 600 libros de "Valores sólidos en tiempos líquidos". Donación Tarannà durante el año 2013: 300 euros.

### AVAN

**País:** Nacional

**Proyecto:** AVAN

**Concepto:** Discapacidad

AVAN. Amics de la Neurologia.

El AVAN es una entidad sin ánimo de lucro que vela por la mejora de la calidad de vida de las personas que conviven con una enfermedad neurológica y la de sus familiares y / o cuidadores. No estás sol@ es nuestro lema y queremos hacerlo realidad.

AVAN es una asociación referente en el Vallés en enfermedades neurológicas con 7 sedes, 1.300 familias asociadas, 43 profesionales y más de 200 voluntarios.

Tarannà ha realizado donación por importe de 300 euros durante este año 2013.

### PROYECTO MEDIOAMBIENTAL. CAMINO DE LAS ARDILLAS.

**País:** Nacional

**Proyecto:** Camino de las ardillas

**Concepto:** Medio ambiental

Contraparte local: La Fundación-Riópar

Se dice que antaño había tal cantidad de bosque en la Península Ibérica, que una ardilla podía recorrerla saltado de árbol en árbol. La Fundación + Árboles pretende con "El camino de las ardillas" establecer un corredor ambiental que atravesase la península por la "espinosa dorsal montañosa" de las diferentes cuencas de los ríos. Tarannà sigue siendo Consulado del proyecto en sus oficinas de Barcelona. Queremos seguir apostando por este corredor que sin duda será un gran logro medioambiental para nuestras próximas generaciones.



### CASAL DELS INFANTS

**País:** Nacional

**Proyecto:** Casal dels Infants

**Concepto:** Social

**Contraparte local:** Casal dels Infants

El Casal dels Infants para la acción social en los barrios es una ONG que, desde hace 29 años, ofrece alternativas reales y duraderas a los niños y jóvenes de nuestros barrios que viven situaciones especialmente difíciles: inmersos en la pobreza, la precariedad constante y el riesgo de exclusión.

Tarannà ha continuado su relación con El Casal dels Infants. Este año no pudo mantenerse el voluntariado de una de las trabajadoras de la casa, pero hemos intentado mantener nuestro nexo con esta entidad tan importante en la ciudad de Barcelona. Una de las donaciones se ha efectuado vía la Gala Solidaria 2013, y que ascendió a 500 euros.

### GUARDERÍA CINAÍ VARGAS ARAYA

**País:** Costa Rica

**Proyecto:** Material escolar para la guardería

Cinai Vargas Araya

**Concepto:** Educacional. Formación escolar.

Medio de vida. Sanitario. Medio ambiental Asociación de Desarrollo Específico PRO CEN CINAÍ Vargas Araya

Esta institución de escasos recursos alberga a 63 niños y niñas de 2 a 6 años, del área de Montes de Oca y sus alrededores. La mayoría de estos niños son hijos de madres adolescentes y amas de casa de muy bajos recursos.

Tarannà continúa su colaboración con esta Guardería de Costa Rica. Este año 2013, se ha efectuado una donación de 301.99 Dólares, que ha permitido realizar obras en los aseos del colegio y poder realizar actividades especiales en Navidad.

## NINGUS

**País:** Etiopía

**Proyecto:** Ningus - Debre Markos

**Concepto:** Educativo

Ningus es un proyecto dedicado a la donación de mobiliario y material escolar para la escuela pública de DebreMarkos. Estaría dividida en tres fases: la primera, ya finalizada, dotación de un aula informática con la donación de 5 ordenadores y una impresora. La segunda es la fabricación de mobiliario escolar (bancos y mesas principalmente).

Con este año se ha finalizado el proyecto de donaciones previsto durante 3 años, habiéndose cumplido con lo previsto.

## ABAY

**País:** Gaba Kemisa, Walmara - Etiopía

**Año:** 2014 \* Nuevo

**Proyecto:** Walmara

**Concepto:** Educativo

**Contraparte local:** ABAY ETIOPIA

[www.abayetiopia.org/eba](http://www.abayetiopia.org/eba)

Este proyecto se denomina "Walmara" (también lo hemos denominado Educación para los niños pastores) y supone el desarrollo de un programa formativo reglado para niños de entre 7 y 15 años que no tienen acceso a la escolarización formal, y también la alfabetización funcional dirigida a los adultos. Dicho proyecto incluye la construcción de las cuatro aulas. Las necesidades económicas corresponden a dos partidas destinadas a Dotación Mobiliaria y Material Educativo por las cantidades de 3.234,34 y 2.579,68 euros respectivamente. Tarannà, a través de la recaudación de la Gala Solidaria 2013, aportará estos importes al proyecto que asciende a una cuantía de: 5.814,02 euros.



## FAADA

**País:** Nacional

**Proyecto:** Fundación para la Adopción, Apadrinamiento y Defensa de los Animales

**Concepto:** Turismo Responsable

FAADA ejerce acciones y campañas a favor de la protección de todos los animales al objeto de concienciar y sensibilizar a la sociedad sobre la protección y defensa de los animales no humanos, bajo diferentes perspectivas, unidas a la defensa de la naturaleza y, en definitiva, de la vida.

Tarannà continúa como miembro de FAADA durante este 2013, involucrando a proveedores y clientes en esta forma de sentir, informando a los grupos de interés y tomando decisiones del todo pioneras en el sector.

## CASA DE ACOGIDA PARA MADRES ADOLESCENTES MANTAY

**País:** Perú

**Proyecto:** Casa de acogida para madres adolescentes.

**Concepto:** Atención integral (Alojamiento, Alimentación, vestido, cuidados sanitarios, terapias psicológicas, educación, orientación para asumir y desarrollar su condición de madres, formación técnica y asesoramiento y acompañamiento legal)

**Contraparte local:** Asociación Qallariy, Proyectos para la Ayuda al Desarrollo.

Este proyecto brinda, desde el año 2000, una atención integral a madres entre 12 y 17 años, que se encuentran en situación de riesgo social, y que son albergadas como medida de protección tutelar por los Juzgados y Fiscalías de Familia del Departamento del Cusco.

Tarannà aporta material diverso al proyecto (libros, material de escuela, limpieza, ropa etc.) demandado directamente por Mantay. Los propios clientes viajeros de Tarannà finalmente visitan el proyecto y hacen la entrega de los materiales precisos.

## SIDAMA - AWASSA

**País:** Etiopía

**Proyecto:** SIDAMA-AWASSA

**Concepto:** Educativo

El proyecto se creó con la finalidad de ayudar a 15 chicas menores, que realizaron sus estudios y se les dio salida profesional, quedando cerrado y finalizado el proyecto. Este proyecto quedó finalizado en el año 2013.

## ESCUELA BINDOUGUSSO

**País:** Burkina Faso

**Proyecto:** Mejorar las condiciones escolares

**Concepto:** Educativo

Escuela Bindougouso. Este proyecto se lleva a cabo en Bobo-Dioulasso, la segunda ciudad en importancia de Burkina Faso. En particular, el proyecto quiere ayudar a mejorar las condiciones escolares de los niños y niñas de la escuela pública de primaria de Bindougouso, uno de los barrios más pobres de la ciudad.

Durante el año 2013, la donación destinada a este proyecto son 185,98 euros provenientes de la Gala Solidaria de este año 2013.



## SOCIOS CRUZ ROJA

**País:** internacional

**Proyecto:** Cruz Roja

**Concepto:** Primera asistencia sanitaria en situaciones de riesgo. Cuota anual de 150 euros.

## MADAGASCAR, MALARIA 40

**País:** Madagascar

**Proyecto:** Malaria 40

**Concepto:** Sanidad

Cristina y Luis, son una pareja que decidieron adoptar su hija en Madagascar. El devenir de la vida hizo que fueran 4 niñas del país las que formarían la familia con Cristina y Luis. Una bonita historia de amor y fuerza, que dio pie a crear la ONG Malaria 40, cuya finalidad es colaborar en ayuda sanitaria para paliar y prevenir el problema de la malaria en Madagascar. Más información: <http://www.malaria40.org/> Donaciones Tarannà durante el 2013: total 865 + 500 euros de la Gala= 1370 euros

## DAKAR UNIVERSITARIO

**País:** Marruecos

**Proyecto:** UniDesert

**Concepto:** Educación y Sanidad

Una iniciativa universitaria en Marruecos, puso a Tarannà en contacto con estos jóvenes estudiantes que buscaban patrocinadores. El fundamento era transportar material escolar y sanitario a los pueblos del Desierto Del Sahara. Un honor para Tarannà haber colaborado mediante la creación de un seguro de viajes para el equipo participante Itaca.

## ASDENT

**País:** Nacional

**Proyecto:** Fundación Asdent

**Concepto:** Ayuda e investigación

**Más información:** <http://www.asdent.es>

La enfermedad de Dent es una enfermedad genética ligada al cromosoma X muy rara que afecta exclusivamente al riñón y puede llegar a dañarlo llegando al fallo renal crónico. Más que una sola enfermedad describe un grupo de desórdenes familiares. Aparte de la donación económica, hemos organizado la recogida de tapones de plástico en el barrio, los cuales servirán para financiar investigación médica sobre esta enfermedad. Se ha involucrado todo el equipo de Tarannà, además de amigos, proveedores, y todas las tiendas y particulares del barrio que lo han deseado. Además Tarannà ha aportado los siguientes donativos:  
Donaciones 2013: 204 euros y pago de una cuota de 10 euros mensuales, desde el momento que nos dimos el alta en el mes de Marzo.

## ACT FUNDACIÓ

**País:** Nacional

**Proyecto:** ACT Fundació

**Concepto:** Educación y acogida niños en India  
ACT Fundació es una ONG que trabaja para mejorar las condiciones de vida y educación de los niños huérfanos, semi huérfanos y familias desestructuradas de las clases más desfavorecidas de la India a nivel social y económico. El pasado 4 de mayo ACT organizó una jornada para los amigos y conocidos de la Fundación.

Tarannà colaboró en esta jornada con un bono gratis de estancia por una semana en las villas Siatami de Cahuita de Costa Rica, para 4 personas.



## DANCE & HELP FOR INDIA

**País:** India

**Proyecto:** Dance and Help for India

**Concepto:** Salud y Bienestar

Dance & Help es una Asociación internacional de profesionales que promueve la capacitación y formación en prevención e intervención psicosocial para la rehabilitación emocional de los niños/niñas y jóvenes que provienen de las calles de la India, que viven en riesgo de exclusión social (abuso y explotación). Ofrece formación al personal asistencial de los centros y orfanatos para la rehabilitación emocional y psicosocial de los niños, niñas y jóvenes. Tarannà ha colaborado con Dance & Help India, mediante un bono que incluye la gratuidad para 4 personas de una semana de alojamiento en Cahuita Villas Siatami de Costa Rica. También participó en el evento el profesional Edgar Manjarrés colaborador altruista de Tarannà brindándose a realizar la labor de presentador y canalizador del evento. La fiesta tuvo lugar el pasado 4 de Julio en la Sala Ocaña de Barcelona. Una fiesta cuya misión era recaudar fondos para la ONG Dance & Help.

## PARQUE SANITARIO DE SANT JOAN DE DÉU

**País:** Nacional

**Proyecto:** Parque Sanitario de Sant Joan de Déu

**Concepto:** Fiesta solidaria

Noche solidaria. Una vez más Tarannà, estuvo presente en la noche solidaria en esta emblemática noche del Sant Joan de Déu. La donación ofrecida fue de 100 euros, y la participación en su cena que ascendía a 76 euros. Fue un honor además colaborar, con una semana de estancia en las Villas Cahuita Siatami para 4 personas, en el Caribe de Costa Rica.

## PROYECTO SOI. "STREET-HEROES OF INDIA"

**País:** India

**Proyecto:** Proyecto SOI. "Street-Heroes Of India"

**Concepto:** Formación

Proyecto apoyado por varias entidades y empresas entre ellas Tarannà, cuya misión es la de ofrecer formación al personal asistencial en los centros y orfanatos que atienden a niños y jóvenes de las calles de India, y que se encuentran en escenarios muy traumáticos. El fin del proyecto es conseguir la rehabilitación emocional y psicosocial de estos niños y jóvenes. Tarannà ha incorporado en sus programas de viaje la visita a los centros de formación, haciendo que el viajero conozca de primera mano el desarrollo de los mismos.

Donación Tarannà 2013: 500 Euros.

## COLABORACIÓN CON OXFAM

**País:** Internacional

**Proyecto:** ONG Oxfam

**Concepto:** Pobreza e injusticia

Tarannà ha firmado un acuerdo con la ONG internacional Oxfam. La finalidad de esta entidad es la erradicación de la pobreza y la injusticia. Esto se desarrolla a través de diferentes campañas, como pueden ser casos de emergencias humanitarias, venta de productos de comercio justo y apoyo de proyectos sociales a nivel mundial. Tarannà colaborará durante este año 2013, apoyando y difundiendo los proyectos.



## COLABORACIÓN CON LA DELEGACIÓN DE LES CORTS DEL CNL DE BARCELONA

**País:** Nacional

**Proyecto:** Colaboración con la Delegación de Les Corts del CNL de Barcelona

**Concepto:** Lingüismo

A través de una gimcana, por las tiendas y establecimientos del barrio se fomenta el uso de la Lengua Catalana (Centre de Normalització Lingüística de Barcelona).

## COLABORACIÓN CON SONRISAS DE BOMBAY

**País:** India

**Proyecto:** Sonrisas de Bombay

**Concepto:** Formación

Tarannà ha incorporado en sus programas de viaje la visita de los centros de formación, haciendo que el viajero conozca de primera mano el desarrollo de los mismos. Cada viajero aporta una donación con su viaje que asciende a 20 euros.

Donación Tarannà 2013: 350 euros.

## COLABORACIÓN CON OPEN EYES

**País:** India

**Proyecto:** OPEN EYES

**Concepto:** Turismo Sostenible

Entidad social de turismo sostenible en India, que colabora activamente con dos proyectos ubicados en Jaipur y Varanasi. Tarannà ofrece la visita de estos proyectos a sus viajeros durante sus estancias en India en las ciudades indicadas. La donación de Tarannà en el 2013, ha sido de 300 euros.



**COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN ESCOLA DE EMPRENEDORS.CAT**

**País:** Nacional  
**Proyecto:** Colaboración con la Fundación Escola de Emprenedors.cat  
**Concepto:** Emprendeduría  
Tarannà apoya a esta Fundación por su enlace con valores tan importantes en nuestra sociedad como es la emprendeduría. A través de formaciones realizadas en las propias oficinas se ha podido compartir con los más jóvenes emprendedores. La Fundación fue galardonada por su actividad en los II Premios Tarannà Responsables y cuyo premio ascendió a 500 euros.

**COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN GRUPO SIFU**

**País:** Guatemala  
**Proyecto:** Camila Vargas  
**Concepto:** Salud  
El pasado 4 de diciembre la cantautora guatemalteco-catalana Chance presentó su primer EP "Lo puedo Conseguir" y el videoclip de la canción que le da nombre, rodeada de amigos y colaboradores, como Fundación Grupo SIFU, y junto a sus mentores, Albert Bosch y Mònica Sans.

Camila Vargas, que con sólo 18 años se ha tenido que reponer de un doble trasplante pulmonar (solo seis doble trasplantados han salido con vida hasta hoy en España), y ha encontrado en la música la mejor fórmula para salir adelante. Tarannà ha sido patrocinadora del primer disco de Chance.



**OTRAS DONACIONES:**  
SGE, Filipinas (UNFOUN), CANVI, Fundació Alex A, Proyecto Goundi.

**COLABORACIÓN CON OXFAM – INTERMÓN**

En diciembre de 2013 hemos iniciado una alianza con esta ONG, a la que nos une el camino de la sostenibilidad y la solidaridad, que se pondrá en marcha durante el 2014.





## APRENDE CON NOSOTROS

En Tarannà, creemos en los jóvenes estudiantes que serán el futuro de industria, por ello les ofrecemos en todo lo que podemos la posibilidad de prácticas y proyectos de fin de carrera en nuestra empresa, e intentamos involucrarlos al máximo en las actividades de la casa para que obtengan en el tiempo que están con nosotros, un nivel máximo de conocimiento.

Este año hemos tenido ocho estudiantes en prácticas con nosotros, seis mujeres y dos hombres. Hemos valorado de manera positiva el intercambio de experiencia y conocimientos entre una plantilla diversa generacionalmente hablando. Se ha llegado a realizar una acción de mentoring inverso, con dos alumnos en prácticas que ofrecieron una sesión de reciclaje básica de EXCEL para todos los componentes de la empresa interesados (5 personas en total).

Como pauta y dinámica incorporada en el día a día de la empresa, está involucrar a los alumnos en las reuniones del equipo de la empresa. También hacerles partícipes en sesiones externas vinculadas a RSE u otros temas complementarios y necesarios para su formación.

En 2013 Tarannà estableció una colaboración con la Fundació Escola Emprenedors con la idea de que, a través de los profesionales de Tarannà, se pueda ofrecer soporte a los alumnos para transmitirles la magia de la emprendeduría y el buen trabajo a través de charlas y encuentros entre empresa y alumnos y alimentarles la pasión y el entusiasmo por sus propios proyectos.

Tarannà participó, como mentor, en el proyecto Star-Up School iniciado por la Fundación Escuela Emprenedors durante una colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona para fomentar la innovación y la emprendeduría entre los jóvenes estudiantes.



### PREMIO A LA MEJOR EMPRESA COLABORADORA 2013 POR EL CETT

Nuestra labor de apoyo a la formación de estudiantes ha sido reconocida en 2013 por el CETT, centro internacional de formación y transferencia de conocimiento en hotelería y turismo adscrito a la Universidad de Barcelona, que nos honró con el Premio de Reconocimiento a la mejor empresa colaboradora del año 2013 durante el encuentro Escuela + Universidad + Empresa.

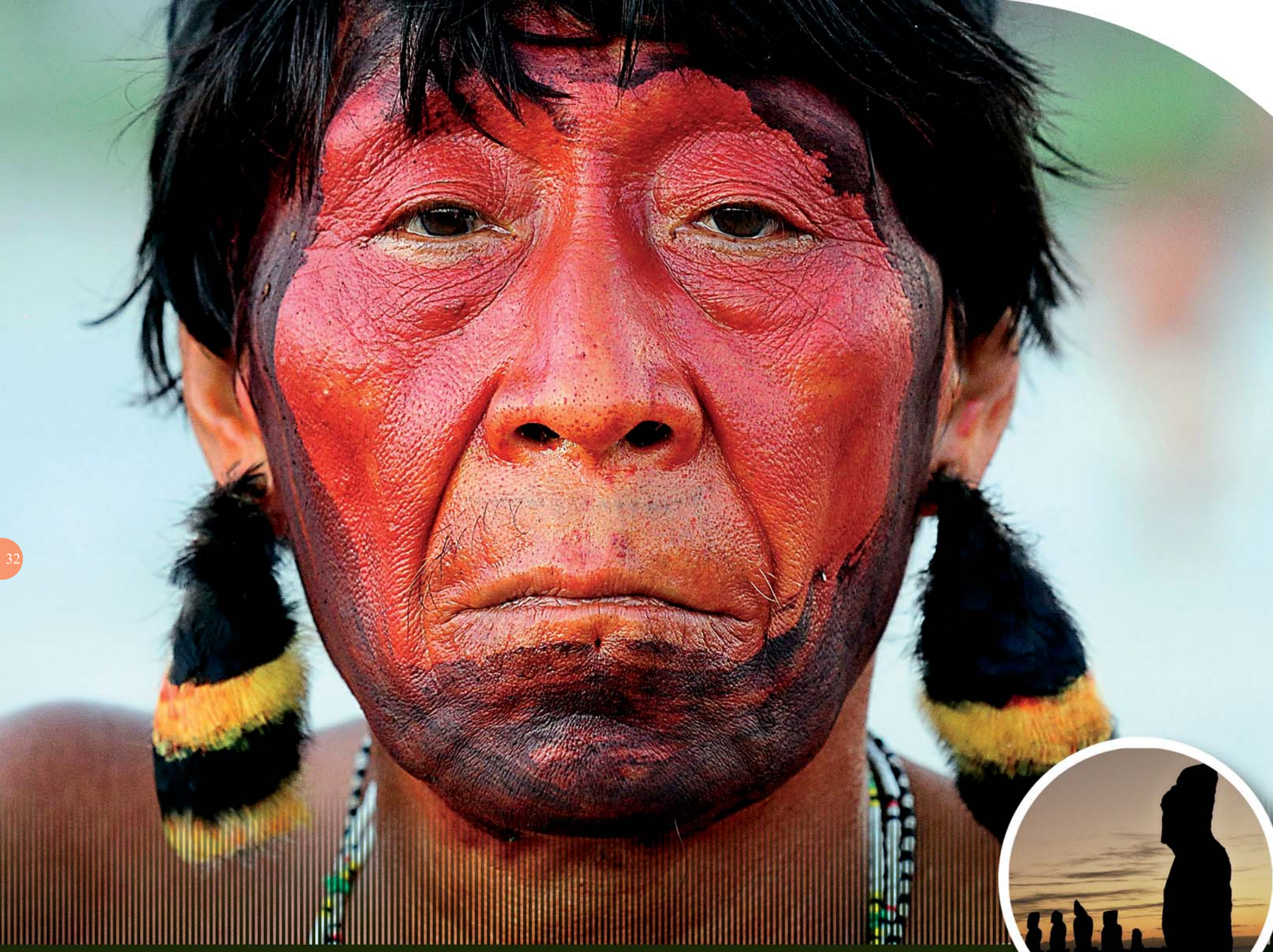


En Mayo de 2013, Mar Furró dirigió los talleres de Turismo Responsable a los alumnos de la Escola Lluïsa Cura y en Junio, el Ayuntamiento de Vilafranca del Penedés, a través de la Oficina Tècnica de Joventut, invitó a Tarannà a realizar un encuentro con jóvenes para exponerles las materias y conceptos fundamentales del turismo responsable y/o solidario, nuestro apoyo a Pacto Mundial y exposición de ejemplos a través de buenas prácticas.

También colaboramos con la Escuela de Turismo Zeta, ofreciendo dos ponencias sobre Turismo, explicando la realidad empresarial de las agencias de viajes y los conceptos de RSE de la empresa y los viajes.

Objetivo	Compleción	Proyección
1. Realizar la II Edición del Premio Tarannà Responsable	Realizado	
2. Realizar y difundir un video corporativo con el mensaje responsable	Realizado	
3. Apoyo a la emprendeduría	Firma con Escola de emprendeduría. Vinculación en un libro de emprendedores o nuevos líderes, de Jose Luis Montes, fundador de Wikiphappiness, el libro se tituló "valores sólidos en tiempos líquidos" colaboración en formación de personal del equipo en cursos a jóvenes emprendedores y escuelas.	Nos satisface enormemente formar parte de las personas que están ilusionadas por un camino profesional, nuevo, innovador y sobre todo repleto de sentido y responsabilidad.
4. Nueva Edición del Concurso Fotográfico	Realizado	La incorporación de los I Premios Proveedor Responsable, tienen la finalidad de premiar, la sensibilidad y acción en RSE por parte de los proveedores turísticos.
5. Donación anual a Cruz Roja	Realizado	
6. Consolidar nuestro apoyo al Casal dels Infants, y vincular a proveedores	Sí, se ha hecho, pero a través de la Gala Solidaria, II Premio Tarannà Responsable.	Damos nuestro firme apoyo al Casal por su inmejorable y solidaria labor con las minorías más desfavorecidas de nuestra sociedad.





## EXTENDIENDO LA RSE EN LA CADENA DE VALOR

Tarannà, continúa su esfuerzo en mantener la calidad y seguridad en sus viajes, para que los viajeros disfruten de su viaje con total garantía y confianza. Esta es una premisa indispensable para trabajar con los proveedores habituales, además de buena asistencia en el destino y recursos ágiles a la hora de solventar incidencias imprevistas durante el viaje. Necesitamos conjugar de base dos conceptos claves a la hora de contratar los servicios de nuestros proveedores, por un lado la calidad de los servicios y por otro la sostenibilidad de los mismos y de la empresa como entidad global. Según la experiencia del 2013, cada vez más proveedores se abren a los conceptos de sostenibilidad, aunque en numerosos países, no sepan todavía como encajarlo en el día a día de su actividad. Por ello, hemos apostado por la información una vez más, ya que entendemos que fomentar este cambio de prisma, en los diferentes destinos del mundo, es una tarea compleja y depende de los países, sus creencias, formas de vida y normativas. Durante este año hemos desarrollado una acción múltiple a través de noticias vía correo electrónico, además del imprescindible refuerzo personalizado y directo en nuestros encuentros anuales.

### NUESTROS PROVEEDORES

La diversificación de proveedores de manera global es la siguiente:

**Proveedores turísticos Terrestres:** proveedores receptivos (directos y subcontratados).

Del total, a su vez realizamos una subdivisión clasificándolos por volumen de producción y son:

- Proveedores Select
- Proveedores Top Select
- Resto

**Proveedores aéreos:** Compañías aéreas

Nº Proveedores	Concepto selección proveedores	% sobre producción proveedores turísticos. No compañías aéreas
231	Proveedores turísticos general No incluye compañías aéreas	100
84	Proveedores <i>Select</i>	95
40	<i>Top Select</i>	80



## PROVEEDORES TURÍSTICOS. SERVICIOS TERRESTRES.

DE LOS PROVEEDORES SELECT – EL 85% DE LA PRODUCCIÓN-, LA MAYOR PARTE SON EMPRESAS LOCALES, O DE REDUCIDA DIMENSIÓN AUNQUE OPEREN EN VARIOS PUNTOS DEL MUNDO.

Dentro de estos proveedores están los receptivos propios en destino, los receptivos en destino que consideramos contratación directa y otros proveedores contratados que disponen de líneas de producto suplementarias a las realizadas por Taranna. El volumen de proveedores turísticos total de servicios de tierra, asciende en el 2013 a 231. En este análisis hacemos especial referencia a los 84 proveedores que suponen el 95% de la producción y denominaremos como Proveedores Select, siendo los colaboradores más cercanos a la casa y por lo tanto en los que más proyectamos nuestra labor de difusión e incorporación de RSE en la cadena de suministro.

De estos proveedores Select destacamos que a su vez el 81% de ellos son receptivos directos, mientras el 19% se refiere a otros proveedores subcontratados.

También consideramos importante que del volumen de estos proveedores Select, la mayor parte son empresas locales, o de reducida dimensión aunque operen en varios puntos del mundo.

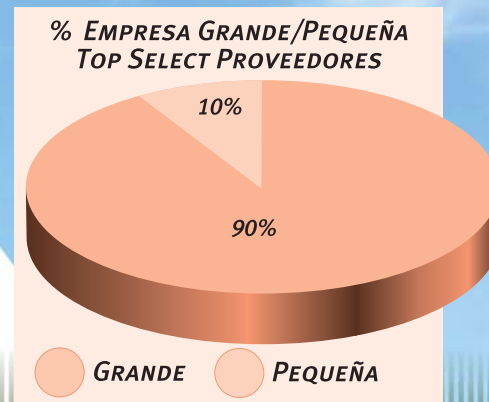
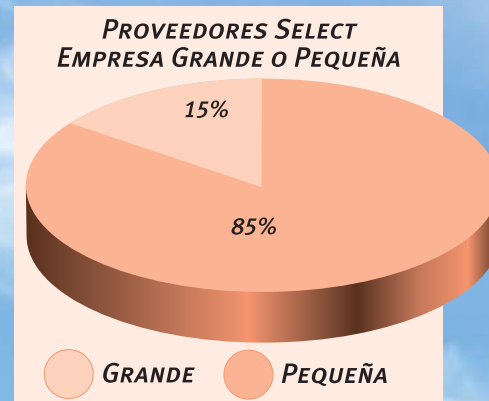
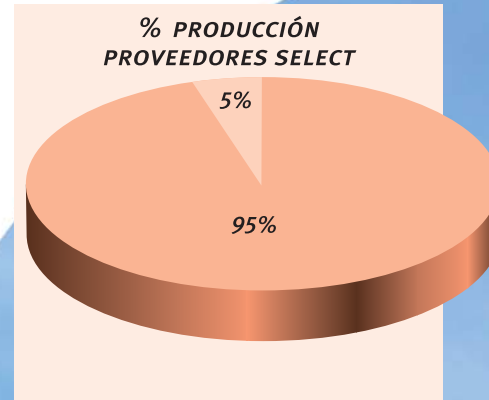
Este último dato es todavía más significativo cuando nos centramos en los proveedores Top Select que son los 40 de mayor producción de la empresa.

### PROVEEDORES NO TURÍSTICOS

En la actualidad trabajamos con 32 proveedores no turísticos. Caben destacar los referentes a suministros de las oficinas, comunicaciones, informática y sus vinculados, imprenta, ferias, merchandising, iluminación, riesgos laborales y seguros, material de oficina y cualquier otro preciso para el día a día de la empresa.

Cada día evaluamos más que incluso este tipo de proveedores sean sostenibles.

Destacamos empresas como Eco Reciclat, nuestra imprenta que realiza toda su actividad desde un punto de vista ecológico, así como la empresa que gestiona los cartuchos de tinta para fotocopiadoras con sello de eficiencia y una excelente política de recogida de envases, la empresa de iluminación de la casa, basada en la eficiencia energética o la misma empresa de limpieza que comenzó a incorporar productos ecológicos de limpieza que a su vez benefician a sus empleados.



## LA GUÍA DEL PROVEEDOR SOSTENIBLE

Hemos redactado una guía para nuestros proveedores con la intención de aproximarlos a los principios de RSE de Tarannà. El contenido de la guía resume los conceptos de: Sostenibilidad, Definición de conceptos Anticorrupción, Protección del Medio Ambiente, Protección animal, Guías turísticos y Sostenibilidad, Puntos clave para ser un proveedor responsable y Principios de Pacto Mundial. Se envió una versión resumida de la guía en abril de 2013, a través del correo electrónico, con un resumen muy visual y con ideas cortas y concretas. En Mayo y Octubre la guía completa fue enviada de manera genérica a todos los proveedores de servicios terrestres Select. La guía se realizó de tal manera que su seguimiento fuera sencillo, solicitando lectura y una mínima implicación de respuesta sobre análisis de los riesgos medioambientales. El nivel de participación fue bajo. En cualquier caso supuso un avance en esta materia ya que gracias a la acción y seguimiento de los proveedores más utilizados conseguimos identificar los riesgos medioambientales de 10 países. La guía está disponible en la web Tarannà. En la guía hemos hecho alusión especial al medioambiente, sobre todo al riesgo particular de cada destino o zona a visitar por los viajeros. Para ello se ha hecho explicación de nuestra implicación en este asunto, y se ha pretendido localizar los riesgos más acuciantes con el proveedor. Este año 2013, hemos conseguido establecer este criterio en 10 países; Argentina, Brasil, India, Indonesia, Turquía, Nicaragua, Costa Rica, Perú, Nepal y Tailandia. Estos criterios han sido volcados en una ficha que junto con otros temas de sostenibilidad, son añadidos en la información enviada al viajero. Estas fichas han sido también realizadas gracias a la colaboración de proveedores que han querido vincularse con la RSE de Tarannà, a través de cuestionarios y charlas personales.

¡CON TU COLABORACIÓN PODREMOS CONSEGUIRLO! TARANNÀ VALORA EL APOYO A LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD EN SUS PROVEEDORES.

## CUESTIONARIO RSE PARA PROVEEDORES

Para promover la RSE entre nuestros proveedores, este año hemos vuelto a enviar a todos un cuestionario basado en once sencillas preguntas vinculadas a sostenibilidad de la empresa y sus servicios. El número de respuestas al cuestionario fue bajo, pero sigue sirviéndonos como herramienta comunicativa e informativa de lo que significa ser una empresa responsable. Además, el feed back, aunque bajo, nos ha ayudado a confeccionar las fichas sobre sostenibilidad y responsabilidad, particularizadas por destinos y que se incluye en las documentaciones de los viajeros.



## PREMIO PROVEEDOR RESPONSABLE

Para promover la RSE entre nuestros proveedores, este año hemos concedido el primer Premio Proveedor Responsable Tarannà, que se otorgó al proveedor turístico más activo y colaborador en apoyar conceptos innovadores en el viaje basados en fomento de la economía local, los derechos humanos, el respeto a las minorías y el cuidado del medioambiente. El ganador de esta primera edición fue PRC de India, quienes recibieron el I Premio Proveedor Responsable, el 5 de Octubre en la XIX en la Gala Solidaria Tarannà.



## PROVEEDOR RESPONSABLE Y SOLIDARIO. COOPERAMUNDO.

Este año 2013, y siguiendo la intención de ampliar la programación de turismo responsable, dimos paso a un acuerdo con Cooperamundo, proveedor especializado en viajes de cooperación internacional, mucho más dirigido al concepto del voluntariado. El viajero puede elegir el proyecto con el que más se identifica y desea colaborar, bien social o de protección animal.

## BALANCE OBJETIVOS 2013

Objetivo	Compleción	Proyección
1. Traducción al inglés del Código Proveedor Responsable, Proveedor Sostenible	Hecho, en inglés y castellano y accesible en nuestra web.	Continuidad en este elemento comunicativo de RSE hacia el proveedor.
2. Premio al Proveedor Más Sostenible del Año	Ganador del premio PRC, corresponsal de la India.	
3. Envío de cuestionarios evaluativos de la implicación en la RSE por parte de los proveedores	Realizado	
4. Poner en marcha nuevos viajes de cooperación o voluntariado.	Firma de colaboración con Cooperamundo, que ofrece un tipo de viaje basado en el voluntariado.	





## NUESTROS CLIENTES, LO PRIMERO

Nuestro objetivo como empresa es ofrecer viajes con sentido, un producto de calidad que deseamos quede grabado como una experiencia constructiva y enriquecedora en la memoria de nuestros clientes; y que, cada vez más, deje también una huella positiva en el entorno. Para seguir mejorando en el producto y el servicio que damos a nuestros clientes, nos hemos esforzado un año más por estar en contacto con ellos. Los clientes, son un grupo de interés sensible a todas las iniciativas realizadas por Tarannà, valorando de manera positiva las acciones que se vinculan a la sostenibilidad y la transparencia.

### LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES:

Gracias a nuestros viajeros, podemos seguir mejorando, observando y analizando sus respuestas, e incorporando su opinión y criterio en las acciones desarrolladas.

Un paso más adelante, para focalizarnos hacia los clientes viajeros en una comunicación más cercana y personalizada.

Nos esforzamos por tener un abanico diversificado de canales por los que los clientes puedan contactar e interactuar con nosotros y nosotros con ellos:

- Atención personalizada en la oficina
- Teléfono
- E-mail
- Página web
- Blog
- Newsletter
- Encuestas post viaje
- Ferias
- Club de viajes Tarannà
- Mesa I+D
- Teléfono 24h de emergencias para viajeros

### QUEREMOS SABER TU OPINIÓN

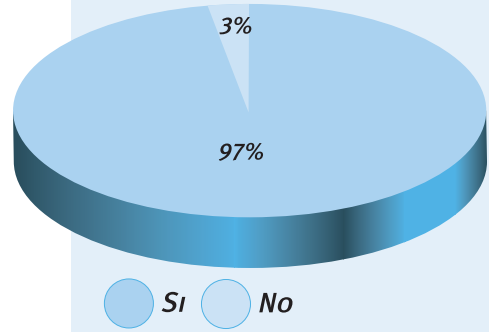
Seguimos recabando importantes comentarios de los clientes vinculados a calidad, tecnología y RSE gracias a los cuestionarios diversos que se llevan a cabo en la casa, el más significativo es el cuestionario post viaje, que se efectúa al regreso del viaje.

También hemos abierto el blog para que nuestros clientes viajeros se expresen y comenten sus experiencias viajeras, de tal manera que puede compartirse entre todos los grupos de interés que lo deseen.

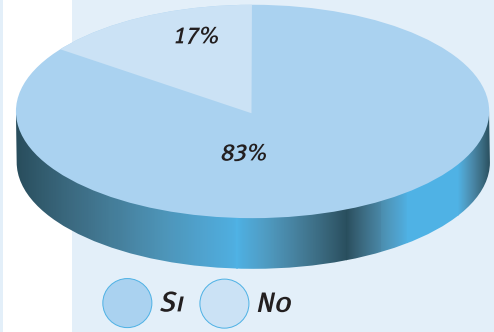
Tal como indicamos una de las encuestas más significativas de calidad, es la que se realiza después de finalizar un viaje. El cliente recibe un cuestionario sencillo en el que se incorporan además de preguntas relativas a los diversos servicios del viaje, una serie de preguntas relacionadas con la RSE. El resultado de esta encuesta es vital para perfilar conceptos de calidad que nos implica a todos nosotros y a proveedores, así como de materias de sostenibilidad que nos ayudan a detectar dónde tenemos que mejorar cada año nuestro servicio y prestar especial atención.

Algunas de las preguntas relacionadas con RSE junto a sus resultados se representan en los siguientes gráficos:

**¿DURANTE EL VIAJE SE RESPETA LAS COSTUMBRES Y FORMA DE VIDA LOCALES?**



**EN GENERAL, ¿EXISTE EQUILIBRIO ENTRE EL USO QUE SE HA HECHO DEL DESTINO Y LA PREOCUPACIÓN POR SU PRESERVACIÓN?**



### EL EQUIPO EN DIRECTO

En 2013 hemos querido reforzar nuestra comunicación directa con clientes asistiendo a nuevas ferias que atraen a colectivos viajeros con un perfil sostenible, como es el caso de la Feria Biocultura de Barcelona.

#### FERIA BIOCULTURA ABRIL 2013

Un equipo de Tarannà representado por nuestros compañeros de Viajes Responsables y sostenibles, así como por otras entidades colaboradoras como Creative Rural y Custodia del Territori, nos acompañaron en esta feria para atender un entusiasta e interesado público en los viajes sostenibles, tanto en su vertiente de voluntariado, como solidaria, medioambiental o de preservación y fomento de la economía local, como en el caso de Custodia y Creative.



### FERIA SITC ABRIL 2013

En SITC, un punto de encuentro vital para Tarannà con sus clientes, estuvimos un grupo de más de 30 colaboradores de la casa. En este enclave, punto de reunión de grupos de interés de Tarannà, se expresa a los clientes de manera directa todas las novedades viajeras e informaciones vinculadas a RSE. Equipo, proveedores de destino, proveedores de diversos servicios turísticos, ONG, entidades sin ánimo de lucro y los propios clientes, interactuamos bajo los mismos valores. Este año estuvimos unidos al stand de FAADA, un excelente escenario que nos sirvió para extender nuestro sentir por la protección animal en los viajes a todos los grupos de interés que compartieron esta Feria con nosotros.

### OTRAS FERIAS

A todas las ferias que asistimos, como las vinculadas a viajes de novios, siempre llevamos un mensaje de sostenibilidad, con el display de Tarannà Responsable.



### CLUB DE VIAJES TARANNÀ

Este año 2013, se ha dado gran impulso al Club de Viajes Tarannà. Se trata de un Club abierto a todos los usuarios de la Web que deseen inscribirse, cuya suscripción es totalmente gratuita.

Hemos querido fomentar a través del club el mismo espíritu de la casa e implícito en los viajes, a través de otro tipo de actividades más próximas, creando un espacio abierto a la creatividad y el cuidado del ser humano, así como el enriquecimiento personal a todos los niveles.

Los temas de estas actividades se han diversificado en varios conceptos, como:

- **Formativo**, como el caso de los cursos de fotografía.
- **Informativos**, a través de charlas de países y culturas de todo el mundo, normalmente realizado por el propio equipo.
- **Actividades lúdicas exteriores** para disfrutar del medioambiente haciendo senderismo.
- **Actividades vinculadas a la salud** como el caso de sesiones de Método Grimberg o de medicina ayurvédica.
- **Cursos de coaching.**
- **Actividades de carácter cultural.** Exposiciones y asistencia a teatros.

Todas estas actividades las anunciamos en la web de Tarannà y son de fácil acceso. Los costes para las personas interesadas varían dependiendo del profesor o profesional que las realiza. Todas las vinculadas a profesionales de la casa son gratuitas, otras disponen de descuentos especiales, y otras mantienen el coste de asistencia establecido por el profesional que las gestiona, pero siempre se tiene en cuenta sean tarifas accesibles para todos.



### ACTIVIDAD CULTURAL DEL CLUB DE VIAJES: SESIÓN TEATRAL EXCLUSIVA PARA CLIENTES.

El 21 de Noviembre tuvo un lugar una fantasmagórica invitación a los clientes de Tarannà, aprovechando las fiestas de Halloween. Asistieron 56 clientes viajeros y cuatro Tarannà.



### BIENVENIDOS A NUESTRAS OFICINAS

Cuando una persona entra en nuestras oficinas, tomamos conciencia de su atención, intentando ofrecerle el máximo de amabilidad, profesionalidad y bienestar en nuestras oficinas.

Por ello hemos trabajado intensamente en puntos clave de atención, como son recepción y control de llamadas.

Además, hemos habilitado un espacio VERITAS, para ofrecer a los clientes mientras esperan o son atendidos, productos alimenticios orgánicos y saludables.

A su vez se han mejorado las centralitas que nos han permitido una pasarela informativa entre las dos sucursales, optimizando el paso de llamadas, la rapidez de los mensajes y el ahorro económico.

Seguimos apostando por el teléfono 24 horas todos los días del año, para atender emergencias del viajero durante el viaje, desde que el viajero sale de su domicilio hasta que regresa. Este año se han resuelto 6 incidencias de emergencia a través de este servicio. En su mayoría la naturaleza de las mismas es vinculada a pérdidas de equipajes o enlaces aéreos.

Otra mejora incorporada en la oficina de Vallespir, abierta al público y puerta de calle es la utilización de una rampa para todos aquellos que la precisen para subir el escalón diferencial de la calle. Sillas de ruedas, cargas de material, coches de bebés, personas mayores... Esta rampa es totalmente transportable y su peso es reducido.



## AYUDANOS A DISEÑAR NUESTRA I+D

Una interesantísima novedad de nuestra interacción con los clientes este año ha sido la celebración de una Mesa I+D con clientes. Esta reunión tuvo lugar gracias a siete viajeros clientes de Tarannà que se sumaron a esta mesa I + D y compartieron con el equipo de Tarannà impresiones acerca de la empresa. Un especial reconocimiento a ellos y su colaboración, gracias Julia, Silvio, David, Jose Luis, María, Xavier y Marta.

Uno de los objetivos fundamentales de este acto era intercambiar en persona con una representación de clientes viajeros, reflexiones, emociones y opiniones acerca de Tarannà en todas sus vertientes, imagen de marca, la RSE y sostenibilidad en los viajes, conceptos propios del viajero frente a servicios turísticos, profesionalidad de los equipos y fidelización. La sesión se realizó el 20 de Noviembre y duró tres horas.

La mesa contó con tres personas del equipo de Tarannà, representantes de los diferentes departamentos: Xavier Gil responsable de marketing y jefe de Producto de Etiopía, Monica Alemany responsable de ventas y jefa de producto de India y Camiones por Africa y Felisa Palacio como moderada de la mesa y responsable de RSE y RRHH. Por otro lado, el grupo de clientes era de un perfil altamente viajero y participativo.

Se estableció una batería de cuestiones, de las que se opinaba libremente. Las conclusiones a las que se llegó nos han ayudado mucho a evaluar nuestros puntos fuertes y no tan fuertes y a diseñar la dirección de nuestra empresa, en constante evolución y mejora.

## BALANCE OBJETIVOS 2013

Objetivo	Compleción	Proyección
1. Mesas de trabajo con clientes	Mesa I+D con clientes	Experiencia muy positiva, que volveremos a repetir.
2. Mejorar la calidad de atención y servicio en el destino: Proyecto Voz del Grupo	No se ha realizado, se ha modificado	Por razones técnicas se ha pasado a los proveedores el seguimiento del desarrollo de los grupos en conexión con el equipo Tarannà.
3. Talleres medioambientales	No se ha realizado	Por falta de quorum, hemos cambiado la aproximación a la confección de fichas informativas que se entregan con la documentación de los clientes

Estas cuestiones se basaron en los siguientes conceptos:

- Imagen de marca.
- Vinculación a la sostenibilidad y entorno RSE
- Expectativas viajeras y su alcance.
- Comunicación
- Equipo y profesionalidad
- Servicios en destino. Calidad de todos los prestatarios de servicios.
- Atención al cliente. Incidencias y resoluciones.

## CALCULADORA DE CO2 PARA CLIENTES. ¿CUÁNTO CO2 EMITO AL VIAJAR? ¿QUÉ PUEDO HACER?

Hemos creado una herramienta al servicio de los clientes para que, de manera voluntaria, puedan calcular cual la cantidad de CO2 que se emite en el vuelo y les damos la posibilidad de compensar esas emisiones con una donación a través de la herramienta mi grano de arena.org. La donación será destinada a plantar árboles en el proyecto de reforestación iniciado por Tarannà con la colaboración de la ONG Fundación +árboles. Las aportaciones son voluntarias y se puede escoger la fracción que se quiere compensar. Queremos

“CONCIENCIA, COMPENSACIÓN Y ENERGÍAS RENOVABLES SON EL FUTURO DE UN MUNDO MEJOR, MÁS SALUDABLE Y RESPETUOSO, GRACIAS POR TU COMPROMISO VIAJERO.”



## CUIDAMOS EL PLANETA (MEDIO AMBIENTE)

Durante el 2013 hemos puesto un esfuerzo especial en desarrollar nuestros planes de reducción de emisiones de CO2 y de prevención del maltrato animal y hemos dado un gran paso adelante en la consideración individualizada del medio ambiente de cada destino. Queremos seguir mejorando en la disminución de nuestra propia huella medioambiental y en ayudar a nuestros clientes y proveedores a disminuir también la suya.

### **EL BOSQUE TARANNÀ**

El 14 de Marzo del 2013, Tarannà plantó su primer árbol del Bosque Tarannà. Este proyecto realizado gracias a la colaboración con la Fundación +árboles ha sido la culminación de nuestra búsqueda de crear un proyecto en el que compensar nuestras emisiones de CO2 y dar la opción a nuestros clientes de que compensaran las emisiones de sus vuelos. Queríamos tener un proyecto que pudiéramos sentir como propio y cercano, controlable y comprensible. La Fundación +árboles firmó el convenio con el Ayuntamiento de Sant Boi para la cesión de tres parcelas de aprox. 16.000 m2 para reforestarlas y hacer trabajos de mantenimiento durante el crecimiento de los árboles. El proyecto pretende ser algo más que una zona verde con árboles, según nos apunta Miquel Guerrero de la Fundación, pues además del atractivo paisajístico y medioambiental que tendrá el lugar, se trata de crear un bosque vivo donde podamos pasear, hacer deporte, relajarnos a la sombra de los árboles y disfrutar de los frutos de algunos de los árboles frutales que se planten. El 23 de noviembre, hicimos la primera plantación con el equipo, amigos, familia y tres personas colaboradoras de Corresponsables; así como nuestros proveedores de India y Perú, y por supuesto nuestros compañeros y amigos de Fundación +árboles Miquel Guerrero, Sylvain y Jonàs, que se encargan de todo lo que en este Bosque se realiza.

El Bosque Tarannà es también la herramienta de compensación de emisiones que ofrecemos a nuestros clientes que estén interesados en mitigar el CO2 que se produce por sus vuelos. Con un link en nuestra página web a la herramienta [mi grano de arena.org](http://mi.grano.de.arena.org), los clientes pueden compensar sus emisiones de manera sencilla en un proyecto cercano y que pueden visitar ellos mismos.

CADA ÁRBOL  
COMPENSA UNOS  
300 KG DE CO2.  
UN VUELO DE 1.000 KMS  
GENERA POR PERSONA  
APROXIMADAMENTE  
130 KG DE CO2.



## **CADA DESTINO ES DIFERENTE**

Para conseguir que el impacto de nuestros viajes sea cada vez más positivo en la sociedad y el medioambiente de destino hemos realizado unas fichas informativas con los principales riesgos medioambientales de cada destino y recomendaciones para los viajeros para poder dejar una huella lo más positiva posible. El análisis de riesgos lo hemos realizado con proveedores de cada país. Durante el 2013 hemos realizado la ficha varios de nuestros destinos más importantes: Perú, Nicaragua, Nepal, Indonesia, India, Tanzania, Costa Rica, Turquía, Brasil y Argentina. En estas fichas informamos de las mejores prácticas en el viaje para cuidar el medio ambiente, el bienestar animal y respetar las sociedades locales.

## **JUNTO A FAADA POR LA PROTECCIÓN ANIMAL**

Un año más renovamos nuestra colaboración en pro de la protección animal de la mano de FAADA. FAADA realizó una formación para todo el equipo de Tarannà con la finalidad de ayudar a identificar los conceptos más importantes y así poder evaluar los riesgos de los animales en cada país de destino: identificar si se trata de animales salvajes en su origen y discernir si los animales son parte de atracciones turísticas o están integrados en la vida diaria del país.

Después de esta toma de conciencia quisimos desarrollar un estudio más completo de todos los países donde se visitan o se interactúa con animales. Finalmente vimos que debíamos hacer especial hincapié en los más “utilizados” como actividad turística en nuestros viajes. Para ello, se identificó la actividad, el país, y FAADA nos ayudó a dar alternativas sin riesgo. Algunos de los proveedores, sensibles al tema tratado, nos han apoyado ofreciendo alternativas a la utilización de animales como actividad. Nos esforzamos en informar, y ofrecer posibles opciones a estas actividades, pero la decisión final de realizar la actividad o excursión la tiene el cliente. Tarannà respeta las decisiones de sus viajeros. En cualquier caso de lo que sí dejamos constancia es que en caso de que el cliente decida realizarla, Tarannà no percibirá ningún beneficio económico por la misma y se pagará directamente en el país donde se lleve a cabo.

En todas las documentaciones de viaje se sigue incorporando material de FAADA y un documento explícito del tema abordado, elaborado por Tarannà y obtenido después de los estudios realizados, en los países que compete. Los tres casos de mayor importancia han sido, elefante, camello y delfín. Se ha incluido también un documento adicional que habla de las “compras” de animales vivos o disecados, así como otros recuerdos turísticos que dañan el medioambiente.

Este año se ha incorporado programación con certificado FAADA en Grecia, y se han estudiado orfanatos de Tailandia y Bostwana, asegurándonos de que verdaderamente son Centros que velan por los animales. También se han tomado decisiones pioneras en el sector en excursiones realizadas en India, como la subida al Fuerte Amber a lomos de Elefante, ofreciéndose alternativas a la misma.



## CUIDEMOS NUESTRO TERRITORIO

Tarannà ha creado una nueva alianza con la Xarxa Custorida del Territori, basada en la promoción a través de Tarannà del ecoturismo en Cataluña. Sandra Carreras, como directora de la Xarxa, y Mar Furró Responsable de producto sostenible de Tarannà, realizaron la firma de esta colaboración para promocionar un turismo en Cataluña, donde prevalece la promoción de entidades, alojamientos y otros servicios que velan por el medio ambiente, la economía local y la responsabilidad social.

### LA OFICINA VERDE 2013

Cada año seguimos introduciendo mejoras en nuestras oficinas y nuestras acciones para ser cada vez más sanos y más respetuosos con el medio ambiente. Siguiendo adelante con nuestro plan de Oficina Verde, este año hemos introducido mejoras muy interesantes:

### BALANCE OBJETIVOS 2013

Objetivo	Compleción	Proyección
1. Incluir calculadora CO2 en la web	Realizado en junio de 2013	El número total de donaciones del 2013 fue de 6 viajeros.
2. Identificar los principales aspectos ambientales en los cinco países más vendidos.	Realizado	Se han realizado 10 fichas de diferentes países. Seguimos adelante.
3. Poner en marcha el Bosque Tarannà para compensar emisiones de CO2.	Realizado. En marcha desde marzo de 2013.	Lo más importante ha sido el análisis de los destinos con más incidencia de excursiones y actividades turísticas con animales salvajes. Este año nos hemos centrado en Tailandia, India y Bostwana. Actualmente se ofrecen las actividades con control FAADA o bien alternativas sin utilización de animales.
4. Definir nuevos productos que reciban la acreditación de FAADA de protección animal.	Se ha incorporado nuevo producto en Grecia.	
5. Incorporar plantas de interior en nuestras oficinas.	Realizado	22 plantas en las dos oficinas.
6. Aumentar el porcentaje de lámparas de bajo consumo en las oficinas.	Realizado	Primer paso del plan de 5 años.
7. Redacción de una Guía del Buen Guía.	Realizado	Traducido al inglés y enviado a proveedores. Este documento incluye Protección animal y Medición de Riesgos medioambientales a tener en cuenta por los viajeros.

### CLIMATIZACIÓN

En nuestra oficina central tuvimos que renovar la climatización de frío y calor. Una empresa de eficiencia energética nos realizó una propuesta en la que se sustituyeron dos aparatos de alto consumo de calefacción (10.000 W) y aire acondicionado por uno solo más pequeño, de bajo consumo y alta eficiencia (2.000 W), combinado con ventiladores que reparten el aire frío en verano y el caliente en invierno (40 y 80 W), reduciendo drásticamente las necesidades energéticas y mejorando muy satisfactoriamente el confort térmico en la oficina.

### ERGONOMÍA

Se ha consultado a todo el equipo acerca de la ergonomía y el nivel de comodidad para trabajar. Hemos mejorado los asientos de los empleados que lo precisaban.

### PLANTAS

A principios de año incorporamos a nuestras oficinas plantas de interior que ayudan no sólo a decorar y relajar sino también a regular la humedad y purificar el ambiente de sustancias químicas volátiles potencialmente dañinas.

### SUMINISTROS DE OFICINA

Durante todo este año, se ha seguido manteniendo el concepto de ahorro y mejor utilización del material de oficina. Todo el papel de la oficina y nuestras documentaciones de viaje se siguen haciendo en materiales 100%

reciclad. Se ha eliminado prácticamente al 100% la utilización de PVC en las oficinas. Siguiendo nuestra política de sustitución de aparatos informáticos, hemos incorporado dos nuevas fotocopiadoras, más eficientes, con certificaciones Blue Angel y Energy Star: bajo consumo de energía y diseño de producto respetuoso con el medioambiente.

### CONSUMOS

Intentando consumir el mínimo plástico posible, en 2013 hemos disminuido el consumo un 20% respecto al año pasado. Este año no se ha realizado ninguna compra de material plástico para el merchandising, y se ha incluido una bolsa de tela para los clientes. Respecto al consumo de energía hemos disminuido un 22% el consumo en Kw/h.

### COCINA

Hemos sustituido los vasos de plásticos por otros reutilizables, de vidrio. Para los clientes, hemos creado un pequeño espacio con zumos, cafés y otros productos alimenticios ecológicos de la casa VERITAS.

### ILUMINACIÓN

Dentro de nuestro plan de eficiencia energética en la oficina hemos hecho un estudio de las luminarias de las dos oficinas. Este año hemos sustituido 20 luminarias por LED. Hemos conseguido reducir los consumos de 35-50W, y en algún caso de 150W a 6-9W. Seguimos aprovechando la luz natural y concienciando al

equipo para respetar el concepto de consumir menos y mejor. Revisamos todos los aparatos eléctricos y luces antes de salir de la oficina.

### LIMPIEZA

Se han incorporado productos ecológicos para proteger el medio ambiente y cuidar nuestra salud. Hemos optado por productos que sean biodegradables y con certificados de ser ecológicos y hemos extendido el concepto incluso a las bolsas de basura y las gamuzas.

### AGUA

En cuanto al consumo de agua, ha sido exacto al del 2012, un consumo mínimo en la empresa. Por otro lado hay que tener en cuenta que ya no se compra agua embotellada y se consume agua de grifo filtrada.

### RESIDUOS

La separación de residuos está muy integrada en el equipo y la facilitamos incorporando nuevos utilitarios para la separación.

**TARANNÀ  
SIGUE APOSTANDO  
POR LA SOSTENIBILIDAD  
EN SU MÁS AMPLIO  
CONCEPTO, Y PARA ELLO  
TRABAJAMOS APORTANDO  
NUESTRO TRABAJO  
E ILUSIÓN JUNTO A  
TODOS LOS GRUPOS  
DE INTERÉS.**

## RETOS DE FUTURO 2014

### RSE - GOBERNANZA

- **Incorporación del concepto sostenibilidad en el Tour operador. En web y documentaciones.** Tarannà quiere hacer extensible su concepto de empresa responsable y sostenible en su marca TERRES, correspondiente a la línea de tour operación. La cadena de suministro en este caso añade un nuevo eslabón, la agencia de viajes, que actúa como intermediaria entre Terres y el cliente final. De esta manera llegaremos con el mensaje de la sostenibilidad a estos clientes viajeros finales y a su vez a las propias agencias de viajes que intermedian servicios.
- **Código ético - buenas prácticas.** Aunque este fue un objetivo marcado para el 2013, tuvimos conciencia durante su elaboración de la importancia del documento y decidimos dedicarle más esfuerzos y tiempo. La finalidad es aproximarnos lo más posible a la realidad y generar un conjunto de compromisos que prevalezcan dentro de la empresa y hacia todos los grupos de interés.
- **Incrementar volumen de pagos a través de la Banca Ética.** Información adicional a los clientes a cerca del fundamento de la Banca ética.
- **Marcadores RSE del viaje que apoya Tarannà.** Un pie descriptivo y sencillo de los tres conceptos claves que suponen los valores viajeros a los que Tarannà apoya, medio ambiente, fauna y sociedad. Este pie descriptivo se incorporará en todos los documentos que se envían al cliente después la información y servicios propios del viaje.

### EQUIPO

- **“El Rastrillo”**, puesta en marcha del proyecto “el Rastrillo”, pendiente de cumplimiento en el 2013. Este espacio virtual, funcionará como un lugar donde el equipo volcará de manera voluntaria y si lo desea anónima, comentarios y opiniones. Punto de encuentro del equipo.
- **Seminario RSE** a todas las personas que se integren en el equipo, bien en el propio staff de la empresa, como trabajadores o alumnos en prácticas.
- **Sesiones de meditación y masaje para todos.**
- **Dos tardes más libres en el año.** ¡Añadimos tarde del 5 de Enero (conciliación familiar) y Jueves Santo como festivos para el equipo!



## CLIENTES

• **Tarannà actual**, cambia su perfil comunicativo. Queremos llegar a vincular al cliente mucho más abiertamente con Tarannà. Deseamos forme parte y comparta sus opiniones y experiencias viajeras. Este vehículo informativo girará para conseguir este objetivo.

• **Actividades en el bosque Tarannà con clientes**. Queremos invitar a nuestros clientes a compartir una segunda plantación en el BOSQUE TARANNA. Tarannà equipo y clientes.

• **Nuevo producto viajero “Viajes para todos”**. El 2014, nos planteamos un gran reto y es el de la inclusividad de todo tipo de viajero a nuestros viajes. Este año comenzaremos por el análisis de nuestros destinos, seleccionando los más viables para ser incorporados en nuestra programación con el adicional de “inclusivos”. La finalidad es abrir nuestras puertas a viajeros PMR (personas con movilidad reducida).

• **Mejora de la comunicación** del producto viajero sostenible y responsable, así como de la línea de voluntariado y otras novedades como son los viajes en bicicleta. Adaptación, mejora e inversión en esta página que se dirige a un tipo de cliente sensible a la sostenibilidad.

## PROVEEDORES

• **Calendario anual de envíos a proveedores**. Incorporar proveedores como un perfil más en el envío de informaciones habituales en la casa. Estructuración de un calendario de envío según grupo de proveedor, adaptando el comunicado al perfil proveedor. Seguimiento más personalizado.

• **Detección de riesgos medioambientales en destino**. Continuamos con esta labor, iniciada ya en el 2013. Este año prevemos llegar a obtener 5 colaboraciones más en destino, para añadir a las 10 fichas ya existentes. Esta información se añade en la documentación viajera del cliente.

## MEDIO AMBIENTE

• **Anexión a SOM ENERGIA**. Cooperativa distribuidora de energía “verde”. De esta forma apoyamos la producción de energía renovable asegurando que todo nuestro consumo es obtenido de fuentes renovables.

• **Oficina Verde**. Un año más seguiremos apostando por el *Plan de Oficina Verde*. Renovación y cambio de luminaria actual a LED. Según plan establecido.

## SOCIEDAD

• **Elemento visual con valores RSE** en el viaje, integrado en las oficinas de atención a cliente. Creación de un indicativo denominado “10 PASOS DEL VIAJE RESPONSABLE”, vinculados al respeto, la conciencia, el medio ambiente y la sociedad.





Edición: Junio 2014

Taranna Club de Viatges  
OFICINA BARCELONA  
Vallespir, 174 - 08014 Barcelona  
Tel. 93 411 83 73  
taranna@taranna.com

OFICINA MADRID  
Feijoo, 7 - 28010 Madrid  
Tel. 91 447 04 74  
tarannamadrid@taranna.com

[www.taranna.com](http://www.taranna.com)

Esta memoria ha sido realizada con la ayuda de Cannova.

[www.cannova.net](http://www.cannova.net) - [info@cannova.net](mailto:info@cannova.net) - 93 17743 12  
C/Pellaires 30, Palo Alto, Barcelona

