

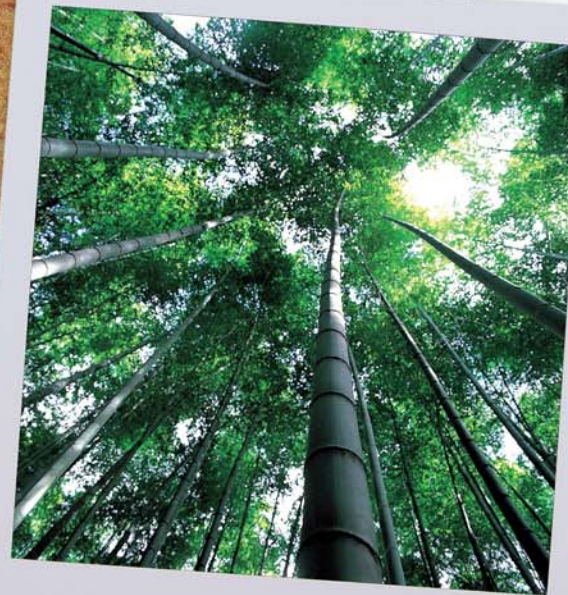


2012

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

20 AÑOS PROMOVRIENDO
EL TURISMO RESPONSABLE

Carta del director.....	3
Hitos.....	4
Tarannà responsable.....	6
Una compañía comprometida....	12
Con los empleados	
Con los clientes	
Con la sociedad	
Con el medio ambiente	
Con los proveedores	
Retos de futuro 2013.....	42





Carta del director

Seguimos en nuestro camino de apoyo total a la RSE, y en este segundo año, a través de la memoria de sostenibilidad, Tarannà quiere seguir mostrando su compromiso con todos los grupos de interés, abriendo con claridad la información relativa al año 2012 en cuanto a objetivos y metas que nos habíamos planteado.

En estos momentos que vivimos se nos pone más a prueba, y la gran prueba consiste en seguir confiando en el buen hacer, en el buen uso y en la Responsabilidad que toda empresa por pequeña que sea tiene en la gestión de sus actividades y su repercusión inmediata o a la larga en los ciudadanos, el medioambiente y la sociedad en general.

La crisis económica mundial, nos ha de servir para realizar una profunda reflexión, y esta reflexión es la de hacer cambios, cambios que nos conduzcan a una sociedad y gestiones empresariales más conscientes de los valores humanos, del medio ambiente, de la claridad y la gestión con ética y transparencia.

Tarannà tuvo desde su primer día como empresa hace ya casi 20 años, una idea clara en la creación de sus viajes, y era su vinculación y responsabilidad con las sociedades receptoras de los viajeros, de los clientes. Por ello desde el comienzo se fomentaron conceptos que hasta entonces no eran tan conocidos como participación en proyectos sociales, involucración de los viajeros con las sociedades locales y trabajar siempre que fuera posible, con proveedores locales que se cuidaban de incentivar el comercio justo y a fin de cuentas el desarrollo de la economía local.

Para Tarannà, el 2012 suponía un reto de cara al medio ambiente, debido a que era uno de los grupos de interés que requería más atención, y así lo seguimos intentado. Se han dado pasos importantes hacia la consecución de hacer nuestras oficinas “verdes”, se ha apostado por nuevos proyectos medioambientales con los que nos sentimos comprometidos, se ha ampliado la concienciación e información sobre medio ambiente tanto a proveedores como a clientes, haciendo mención o intentando expandir la conciencia de la repercusión del viaje en el medioambiente y la fauna.

“Queremos destacar nuestra intencion de profundizar más en materia anticorrupción y ética profesional”.

En Tarannà tenemos como propósito profundizar más en materia anticorrupción y ética profesional, considerando que en un mundo como el actual, tenemos que anclar nuestros valores, a través de acciones o pasos que por pequeños que sean nos comprometan con el buen hacer. Además, queremos dar un paso más en materia medioambiental, incorporando la calculadora de emisiones de CO2 de los viajes en nuestra web, así como su forma de compensarlas a través de los proyectos medioambientales de la Fundación +Arboles y el Camino de las Ardillas. Para ello será vital seguir coordinando nuestros esfuerzos desde la Dirección hasta todos nuestros colaboradores, proveedores, clientes y demás grupos de interés vinculados al día a día de la empresa.

Esperamos poder seguir valorando año tras año, el ejercicio de nuestros deberes y compromisos a través de la memoria de sostenibilidad.

Atentamente
Director General
Ferran Martí Colom

Hitos



1. Premio Guardons del Turisme de la Generalitat.
2. Creación del Premio Tarannà Responsable.
3. Asociación a Ecoemprenedors.cat.
4. Creación del producto Viaje Responsable.
5. Embajadores del Camino de las Ardillas.
6. Edición XVIII del Concurso de Fotografía con más de 1.000 asistentes y 19.000 euros de recaudación.
7. Obtención de la Etiqueta Responsable.
8. Colaboración con FAADA en la defensa de los animales en los destinos.
9. Elaboración del magazine Tarannà Actual, con innovaciones de la empresa y con elevado contenido de RSE.

Tarannà Responsable

Tarannà Empresa Responsable

Tarannà es una empresa que surgió con la idea de crear y vender viajes por el Mundo que proporcionaran al viajero experiencias únicas, intensas, reales y que conectaran con el país receptor y sus gentes. Hemos intentado siempre fomentar el comercio justo y el turismo responsable. Para nosotros el cuidado y el respeto de la naturaleza y la sociedad de los destinos es la clave para preservar los destinos y poder seguir ofreciendo este tipo de experiencias. Los clientes están cada día más concienciados con el medio ambiente y la justicia social; la sociedad en general está más preparada para reconocer y valorar los esfuerzos en estos ámbitos. Creemos que estos tiempos que corren son un momento excelente para introducir cambios e instaurar la sostenibilidad y la responsabilidad social en todos los aspectos de nuestro negocio. Tarannà hizo una apuesta seria en este sentido que se concretó con la marca Tarannà Responsable, que en 2012 hemos afianzado y ampliado y que vamos a seguir trabajando y mejorando para ofrecer los viajes con la calidad de siempre y aún más respetuosos con las personas y su medio ambiente y fauna. Todos tenemos que ganar en este viaje.

Tarannà Club de Viatges es una agencia de viajes especializada y experta en el mundo del viaje; pionera e innovadora y con un interés especial en crear viajes que sean responsables y que ofrezcan una experiencia única y llena de emociones para el viajero.

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	14 empleados y 6 colaboradores externos
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. La agencia dispone de oferta para viajar a los cinco 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 y Código BCN, Tarannà Luxury Travel

Marcas con las que opera la empresa.



Los Valores de Tarannà



Misión, Visión y Valores

Misión

Ofrecer viajes por el mundo intensos, reales, interactivos, responsables, repletos de experiencias y conexiones con el país receptor y sus gentes, promoviendo a través de ellos el fomento de unas relaciones comerciales justas y un turismo responsable.

Visión

Ser una pyme pionera en fomentar el viaje como experiencia transformadora y enriquecedora, haciendo salir preferentemente al ser humano que todo viajero lleva dentro y poniendo en valor la solidaridad y el medio ambiente asociados al turismo, más allá de la calidad.

Valores

Sostenibilidad, Solidaridad, Profesionalidad, Transparencia, Ilusión, Innovación.

“2012 ha sido el año de consolidación de nuestro compromiso con la RSE y de afianzamiento de nuestra estrategia de sostenibilidad”.

Comité de RSE

El seguimiento de nuestras políticas de RSE, los avances y las nuevas propuestas se hace desde nuestro Comité de RSE que está formado por Felisa Palacio (responsable de RSE), Nuria de Frutos y Thais Ibañez (administración), Joan Fernandez (webmaster), Begoña Fernandez y Mònica Alemany (ventas y producto) y Mar Furró (ventas y producto turismo responsable). Es pues, un órgano transversal que se reúne de manera mensual.

Año de consolidación en la RSE y de concienciación

El 2011 fue el inicio de nuestra andadura en una estrategia de RSE, fue el año en el que decidimos dar forma, dirección y profundidad a todas nuestras acciones e inquietudes en el ámbito de la responsabilidad social y medioambiental, tomando un compromiso por parte de la dirección y transmitiendo esta filosofía a nuestra plantilla. El 2012 ha sido el año de consolidación de nuestro compromiso con la RSE y de afianzamiento de nuestra estrategia de sostenibilidad. En 2012 hemos publicado nuestro primer informe de sostenibilidad, implantamos la RSE en todos los ámbitos de la empresa, hemos creado muchas nuevas e importantes alianzas, hemos adquirido nuevos compromisos y, en definitiva nos hemos iniciado en nuestro camino hacia una empresa que aporte cada vez más a la sociedad que le rodea. En 2012 hemos fomentado la concienciación sobre la RSE con todos nuestros grupos de interés: trabajadores, clientes, proveedores, mundo empresarial. Este es un importante paso previo para avanzar en la sostenibilidad y la responsabilidad de nuestros productos y procesos y para crear una onda expansiva que extienda las buenas prácticas de RSE.

Renovado el compromiso con Pacto Mundial

Tarannà renueva su apoyo un año más con Pacto Mundial de Naciones Unidas siguiendo en su compromiso de velar por los diez principios que promulga el Pacto, basados en el respeto de los derechos humanos, laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción



Tarannà Club de Viatges reconocidos en los Guardons del Turisme de Catalunya

El pasado 26 de Noviembre Tarannà Club de Viatges recibió el Diploma Turístico durante la celebración de los “Guardons del Turisme” (Guardianes del Turismo) de Cataluña. Esta convocatoria que otorga la Generalitat de Cataluña tiene como objetivo galardonar a las personas y organizaciones que han promocionado y fomentado el turismo en Cataluña. Este diploma supone un nuevo reconocimiento a la profesionalidad de Tarannà y a su aportación a la economía y sociedad locales.



Empleados	- Comunicación presencial, teléfono y correo electrónico. - Encuesta de clima laboral anual.
Clientes / Sociedad	- Comunicación presencial, teléfono y correo electrónico. - Encuesta de satisfacción post-viaje. - Web: www.taranna.com y www.terresds.com y newsletter semanales. - Blog: blog.taranna.com - Redes sociales: presencia en facebook, twitter - Participación en ferias como Mi Boda o el Salón Internacional de Turisme de Catalunya. - Eventos solidarios. Fiesta Solidaria Anual – Concurso fotográfico. - Charlas informativas
Proveedores turísticos	- Comunicación presencial, teléfono y correo electrónico. - Eventos solidarios. Fiesta Solidaria Anual – Concurso fotográfico. - Encuesta RSE
Compañías aéreas	- Comunicación presencial, teléfono y correo electrónico. - Eventos solidarios. Fiesta Solidaria Anual – Concurso fotográfico.
Asociaciones profesionales	- Participación activa con la asociación de agencias de viajes UCAVE. - Miembro de Ecoemprendors.cat. - Miembro de Team Group.
ONGs y comunidades locales.	- Comunicación presencial, teléfono y correo electrónico. - Eventos solidarios. - Comunicación con la ONG Viajeros Sin Fronteras.
Administración pública	- Premio Guardons del Turisme de Catalunya

Balance de objetivos 2011. Gestión de la RSE

OBJETIVO	RESULTADOS	COMENTARIOS
Integrar un representante de cada área de la empresa en el Comité de RSE y formalizar su funcionamiento.	El Comité RSE no funcionaba como tal en el 2011. Ha sido en el 2012 que se ha organizado y puesto en funcionamiento. Los integrantes del mismo son miembros del equipo de varios departamentos: administración, ventas, recursos humanos, webmaster y dirección general. Este comité se ha reunido mensualmente, haciendo seguimiento en las reuniones de los objetivos 2012. Cada miembro del comité ha hecho el seguimiento de algún tema vinculado a la RSE. Durante el año se han ido poniendo nuevas ideas en marcha o se han rectificado otras.	Aunque la idea fue comenzar en enero del 2012 con el comité, la primera reunión se demoró a Mayo por problemas de agenda. Consideramos que es un punto de mejora, seguir en la dinámica de una reunión mensual.
Mejorar la información de RSE en la web, incorporando novedades y proyectos accesibles para todos.	Se han incorporado todos los proyectos en la web definidos, y con fichas individuales para una mejor explicación. También disponen de una etiqueta breve e informativa al inicio de cada proyecto para su mejor comprensión o grupo de interés al que van destinados.	Creemos que aún podemos mejorar la visualización de TARANNÀ Responsable en la web.

“El 26 de Noviembre de 2012, Tarannà Club de Viatges recibió el Diploma Turístico de los premios Guardons del Turisme, que otorga la Generalitat de Catalunya”.



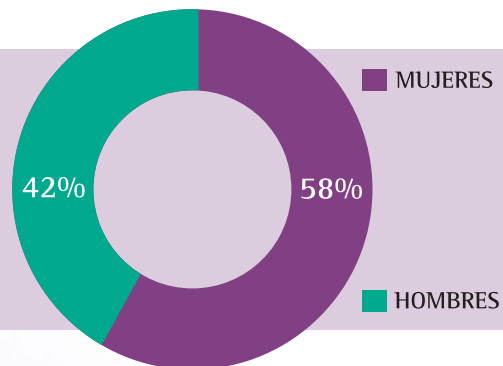
Una compañía comprometida

Con los empleados

En Tarannà sabemos que nuestro principal valor es el capital humano, nuestra plantilla que hace posible que nuestros viajes sean especiales y la atención al cliente sea la mejor. Creemos que la responsabilidad bien entendida empieza en casa, y por ello hacemos esfuerzos para que cada vez todos los trabajadores y colaboradores encuentren condiciones de trabajo más adecuadas a sus necesidades y participen cada vez más en la gestión y la estrategia de la empresa.

Datos empresa / organigrama

En la empresa somos 14 empleados, 8 mujeres (58 %) y 6 hombres (42 %) y 6 colaboradores externos. Los socios son 4 personas: 1 mujer y 3 hombres. 10% en la empresa son de nacionalidad extranjera y 10% tienen más de 65 años. En la actualidad no tenemos personas con discapacidad en la empresa y 9 personas en formación han pasado por la empresa en 2012.



Encuesta clima laboral

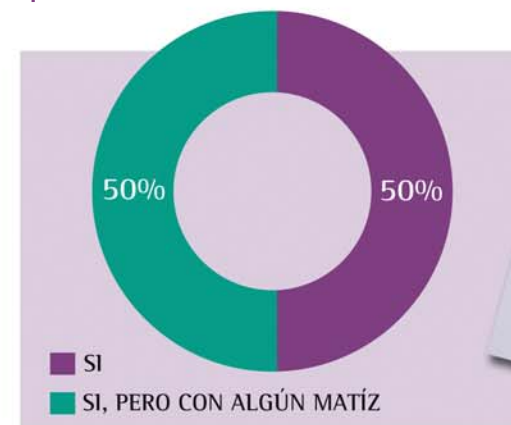
Por segundo año, Tarannà ha querido saber el parecer de los empleados, sus necesidades y las posibilidades de mejora y ha realizado una encuesta de clima laboral de manera anónima a través de una consultoría externa. La encuesta tuvo un alto grado de participación y mostró muy buenos resultados, especialmente en lo que se refiere a integración y buen ambiente en el equipo, a la relación con los jefes y a la identificación con la empresa. Los resultados de esta encuesta nos ayudan a confeccionar nuestro plan de mejoras para la plantilla para el año próximo.

Conclusiones destacadas:

93% de la plantilla le gusta la empresa en la que trabaja	
93% se siente orgulloso de pertenecer a la empresa	
93% considera adecuado el nivel de exigencia por parte de sus jefes	
86% se encuentra integrado en la empresa	
83% considera que sus jefes se preocupan de su bienestar	
79% no marcharía a otra empresa con el mismo sueldo	
79% sienten que tiene autonomía en su trabajo	
77% considera que tiene unos jefes justos	
72% considera que la empresa se ocupa de su formación	



¿Te sientes satisfecho con el trabajo que realizas?



¿Qué crees que se tendría que mejorar en la empresa?

Menos objetivos y más definidos	
Rentabilidad y supresión de gastos superfluos	
Más clientes por internet y menos en horario	
se encuentra integrado en la empresa	
Disminuir las prisas	
Establecer algunas prioridades	
Organización	
Apostar por el trabajo desde casa	
Buscar nuevos nichos de mercado	
Horarios	
Igualar conocimientos y procesos en equipo	
Procesos internos	

0 1 2

Formación

Creemos que la formación permanente es clave para que los trabajadores mejoren en su profesionalidad, su eficiencia y su bienestar en la empresa. Este año hemos aumentado en un 20% las horas de formación y hemos intentado que los cursos se adapten más a lo que prefieren nuestros empleados y a lo que realmente va a aportar mejoras en la empresa.

Durante el primer trimestre del 2012 se desarrolló un coaching a todo el equipo, la pretensión fue la de incorporar nuevos métodos de trabajo y reflexión en la situación actual que vivimos, para crear un espíritu de colaboración dentro del equipo, una mejora en la metodología de trabajo y en la relaciones con los clientes. Entre otros, se destacaron estos temas: priorización de tareas ante elevado volumen puntual de trabajo, actitud emprendedora, test de personalidad, colaboración en equipo y atención al cliente.

Igualdad y conciliación

En Tarannà tenemos una plantilla muy igualitaria con un 42% de hombres y 58% de mujeres, con 10% de extranjeros y colaboradores externos mayores de 65. Para favorecer la igualdad y la conciliación de la vida laboral con la familiar y la personal adaptamos en todo lo que podemos los horarios y somos flexibles cuando los empleados necesitan tiempo para asuntos propios.

Acción social de nuestros colaboradores

Diversos trabajadores y clientes de nuestra empresa trabajan como voluntarios directamente en el proyecto social Casal del Raval (ver apartado Sociedad). Desde Tarannà les damos nuestro apoyo y facilidades para que puedan participar y apoyamos al proyecto con nuestra aportación y toda la difusión que podemos.

Balance de objetivos 2011. Empleados

OBJETIVO	RESULTADOS	COMENTARIOS
Incrementar las horas de formación y ofrecer nuevos cursos de interés para los empleados. Previsto Coaching 2012.	Horas formación 2011: 25 h 2012: 30 h % empleados con formación 2011: 70% 2012: ofrecido a toda la plantilla Inversión en formación 2011: Fundación Tripartita 2012: Fundación Tripartita	Además del coaching realizado a todo el equipo en el primer trimestre del año, se han realizado formaciones internas, así como conferencias especiales, como es el caso de Liberto Pereda, escritor del libro “Ahora Innova” que fomenta actitudes y formas de hacer del líder que todo ser humano lleva dentro. La empresa obsequia a cada persona del equipo con libros vinculados a liderazgo, equipo, innovación y emprendimiento.



Con los Clientes

El espíritu que mueve a Tarannà es el de ofrecer experiencias únicas y transformadoras a los clientes viajeros. Queremos que nuestros clientes disfruten con sus viajes y vivan las mejores experiencias viajeras, además de ofrecerles el mejor trato posible en la casa y que nos acompañen en nuestro camino hacia unos viajes cada vez más responsables y respetuosos con la sociedad y el medio ambiente.

Encuesta de calidad

Un objetivo claro para nosotros es mejorar continuamente y estar en todos los detalles para ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de calidad posible, para ello realizamos cada año una extensa encuesta de calidad entre nuestros clientes (post viaje). En 2012 hemos obtenido 325 respuestas que suponen un 8% del total de clientes anual, un aumento considerable frente al año anterior.

Algunas respuestas destacadas de nuestra encuesta de calidad:

84% piensa que la respuesta de Tarannà a su petición de información ha sido eficaz o muy eficaz

85% piensa que ha sido atendido de manera eficaz o muy eficaz

Teléfono de emergencias activo 24 horas al día todos los días del año

Este servicio adicional ha supuesto para los clientes una mejora notable a la hora de viajar, una mejora en calidad y seguridad durante todo el año, sobre todo el momentos del viaje que el cliente ha sentido necesidad de atención personal desde Taranna, ante cualquier emergencia.

Se han recibido un total de 25 llamadas de incidencias durante el 2012, de las cuales tenían carácter de urgencia un 10% de las mismas, relativas a vuelta imprevista del viaje por motivos familiares o personales, el resto han sido incidencias resueltas en la misma llamada o consulta.

Encuesta Tarannà Viajes Responsables

Queremos saber qué opinan nuestros clientes de nuestro proceso de RSE para mejorar y para vincularlos lo más posible en el mismo. Para ello hemos incluido algunas preguntas sobre esta materia en las encuestas de calidad a los clientes. Algunos resultados destacados son:

95% valoran que Tarannà participe activamente en proyectos sociales.

95% valoran que Tarannà participe activamente con el medio ambiente.

95% valoran que Tarannà se una a la protección animal del mundo.

100% valora que Tarannà apueste por reducir el consumo de papel y plásticos en sus oficinas y documentación de viaje sustituyéndolos por materiales reciclables.

100% valoran la fiesta solidaria del Concurso de Fotografía Tarannà por la que obtuvo el premio Corresponsables 2011, que se otorga por buenas prácticas en la empresa.

Ser un viajero responsable

Seguimos y seguiremos disseminando nuestro mensaje de responsabilidad y sostenibilidad, especialmente a nuestros clientes, que son los que de hecho realizan el viaje. Nuestro documento Ser un Viajero Responsable, está en la web de Tarannà, a mano de todo viajero o potencial viajero, sea o no cliente, la idea de este documento es la de fomentar las principales pautas a tener en cuenta para que los viajeros sean lo más respetuosos posible con el entorno natural y cultural y dejen un impacto positivo en el país visitado. Este año hemos realizado un díptico informativo junto a la Fundación más árboles, en el cual además de hablar de los dos proyectos medioambientales con los que nos hemos vinculado, se da información que familiarice al viajero con las emisiones del CO2 cuando se viaja y su repercusión en el medio ambiente. Además se ha promovido información de FAADA sobre como minimizar los impactos sobre los animales durante los viajes, con instrucciones claras y sencillas para la mayoría de situaciones en las que hay interacción con los animales.

Viajes Responsables

Los Viajes Responsables son un punto clave en la filosofía de nuestra empresa. Una vez más, por séptimo año consecutivo, se firmó un acuerdo entre SETEM de la mano de Eduard Cantós y Tarannà, Mar Furró / Coordinadora de los viajes Turismo Responsable y Solidario, para seguir ofreciendo por el mundo rutas solidarias que fomentan la visita de proyectos sociales vinculados al desarrollo comunitario, educativo y sanitario. Estos programas además se confeccionan con la idea de que los beneficios y pagos en destino repercutan en las familias y economía local. Queremos mejorar y potenciar estos viajes y por ello hemos incluido una encuesta específica a estos viajeros.

Algunas respuestas destacadas han sido:

50% encontró equilibrado el viaje entre proyectos y visitas

56% añadiría más proyectos

La tipología de proyectos preferida por los viajeros, en este orden, fue: sanitario, comunitario y medioambiental.

Al **72%** le gustaría un viaje más participativo en los proyectos

50% preferiría una participación de 1 a 3 días

El alojamiento preferente para un **84%** de los viajeros es de casas locales

El **96%** recomendaría este tipo de viajes

“Nuestro documento Ser un Viajero Responsable nos ayuda a diseminar nuestro mensaje de responsabilidad y sostenibilidad”



Encuesta de RSE

Los viajeros nos son de gran utilidad con sus opiniones para mejorar siempre nuestros viajes. Hemos incorporado preguntas en la encuesta de satisfacción a clientes sobre el respeto medioambiental y social de los viajes y de las empresas receptoras. Juntos Tarannà, viajeros y receptivos podemos observar y mejorar más.

Preguntas sobre RSE en la encuesta de satisfacción a clientes

En TARANNÀ estamos especialmente sensibilizados con el impacto que pueda causar el turismo en la sociedad, el medioambiente y la fauna del destino visitado. Nos es extraordinariamente útil cualquier alusión en este ámbito que hayas vivido durante tu viaje.

- 1.- ¿Has apreciado durante tu viaje respeto por el medio ambiente?
- 2.- En los hoteles donde he estado he percibido la voluntad de preservar el medio ambiente y ahorrar energía.
- 3.- ¿Notaste emanaciones de humos excesivas en los vehículos que te han trasladado?
- 4.- ¿Sentiste buena relación entre la empresa corresponsal y trabajadores?
- 5.- En general, ¿existe equilibrio entre el uso que se ha hecho del destino y la preocupación por su preservación?
- 6.- El viaje tiene un impacto positivo en la comunidad de destino. ¿Se apoya el comercio justo y favorece la economía local?
- 7.- ¿Durante el viaje se respetan las costumbres y forma de vida locales?
- 8.- En las excursiones realizadas con animales (caballos, camellos, elefantes, etc.), ¿apreciaste buen trato?
- 9.- Indícanos si en las tiendas o lugares recomendados por los guías viste comercio de animales o plantas autóctonas (corales, animales disecados...).
- 10.- ¿Como valoras que la documentación del viaje se realice sin merchandising plástico (bolsas, maletas...) y se base en materiales de cartón y papel reciclable?, ¿te ha parecido oportuno?

Canales de comunicación

En Tarannà ponemos especial atención en la comunicación con nuestros clientes, por ello hemos habilitado una serie de canales de comunicación que van desde la atención presencial, el teléfono y el correo electrónico hasta las charlas presenciales y diferentes canales on line: nuestra página web, newsletters y el magazine Tarannà actual. Además realizamos encuestas postventa para conocer lo que piensan nuestros clientes de su experiencia en el viaje y más aún, les preguntamos sobre su impresión en temas de sostenibilidad y responsabilidad social en el viaje. Adicionalmente, hemos introducido este año una encuesta sobre nuestro producto Viaje Responsable, para diseñarlo aún más con la opinión de nuestros viajeros.

Desde este verano tenemos a disposición de nuestros clientes un nuevo canal de comunicación: el magazine Tarannà Actual. Lanzamos este magazine electrónico cuando hay novedades importantes, no solo del sector turístico, también otras noticias e innovaciones dentro de Tarannà y en especial nuestras acciones de RSE y las de otras empresas y organismos vinculados a esta materia.

Charlas presenciales

Realizamos charlas informativas en nuestras propias oficinas para los clientes sobre los destinos de más expectación o interés, también sobre aquellos más complejos o con infraestructuras más básicas. Estas charlas, que realiza un experto del equipo, tienen la finalidad de compartir el interés e informar de las características más notables a nivel cultural, social y de infraestructura a la hora de viajar. Hemos intentado durante este año incorporar nuevos conceptos que hicieran más agradables y activas estas charlas, para ello se han buscado entornos de interés como la tienda SONY e incluso acciones vinculadas a la gastronomía local del país que se expone, como en el caso de Etiopía.

Balance de objetivos 2011. Clientes.

OBJETIVO	RESULTADOS	COMENTARIOS
Potenciar el Club Tarannà con nuevas actividades.	Actividades 2011: talleres informativos de destinos Actividades 2012: talleres informativos de destinos con actividades adicionales. Pintura para niños enfocados a mandalas asiáticos. Talleres fotográficos de la mano de reconocidos fotógrafos. Encuentro de introducción al yoga...	Queremos seguir mejorando el Club Tarannà y para ello, a las presentaciones se les ha incluido nuevos matices como gastronomía, lugares atractivos para hacer la presentación y actividades especiales.
Mejorar la encuesta de satisfacción con objeto de hacerla más sencilla y fácil de responder.	Mejoras introducidas: Incorporación del bloque de preguntas de RSE.	
Incorporar nuevo estudio de calidad a los clientes por targets.	Realizado en el mes de Abril cuestionario de calidad de servicios Tarannà a todos los clientes del 2011	
Introducir nuevos conceptos de viajes que profundicen en una relación responsable y sostenible con el entorno. Hasta ahora un 7% eran solidarios, el objetivo es alcanzar el 10%.	% viajes solidarios 2011: 7% 2012: 5%	El concepto del viaje solidario, se cambió en el 2012, por el de turismo responsable. La diferencia porcentual de ventas se ha debido a la baja general de ventas en el sector de los viajes. También estamos analizando si el cambio del concepto del viaje solidario por responsable, ha podido incidir en esta bajada de clientes interesados en este tipo de viajes.

“Estamos satisfechos de la reacción positiva de nuestros clientes viajeros ante este cambio de documentación, ¡todo un éxito para el medio ambiente!”

Con el Medio Ambiente

Reducir nuestro impacto y el de nuestros viajes en el medio ambiente es uno de nuestros objetivos principales en el corto y medio plazo. En 2012 hemos empezado por casa poniendo especial énfasis en nuestras oficinas y el material que damos a los viajeros. También estamos realizando un esfuerzo especial en el trabajo de concienciación a nuestros clientes y proveedores que sembrará el terreno para hacer nuestros viajes cada vez más respetuosos con el medio ambiente. Hemos eliminado el plástico de nuestro merchadising y en la documentación de viaje. A partir de este año, todo el merchandising que acompaña a nuestros viajes está hecho de materiales reciclado: carpeta, documentos, portadocumentos, etiquetas de maletas, etc. También regalamos a nuestros clientes una camiseta certificada de comercio justo y hecha con algodón orgánico que lleva además un mensaje de sostenibilidad. Estamos satisfechos de la reacción positiva de nuestros clientes viajeros ante este cambio de documentación, todo un éxito para el medio ambiente!



Oficina verde

En 2012 hemos intentando minimizar al máximo nuestro impacto en el medio ambiente, ahorrando en el consumo de recursos y empleando materiales reciclados y/o ecológicos cada vez con mayor asiduidad. Hemos adoptado un plan de Oficina Verde para mejorar el ahorro energético de la compañía y el bienestar ambiental. El plan Oficina Verde es un documento de fácil manejo y uso con datos de consumos y recomendaciones para usar la oficina de manera más medioambiental (agua, alimentación, calefacción, ventilación, etc.). En nuestras oficinas incorporamos cada vez en mayor proporción los aparatos con sello de ahorro de energía Energy Star, la iluminación LED y el papel reciclado y gradualmente estamos sustituyendo parte del papel por e-comunicación. Además hemos establecido buenos hábitos en la oficina como usar las dos caras del papel, apagar todos los aparatos en horas no laborables, no imprimir documentos innecesarios y correos electrónicos con históricos. También hemos puesto más recipientes que fomentan el reciclaje. Desde el comité de RSE hay personas del equipo responsabilizadas de revisar reciclaje, aires acondicionados, ordenadores, etc. Así se van actualizando temas sobre esta materia. Este año también hemos pasado de utilizar agua embotellada para el equipo a utilizar jarras filtradoras, lo que nos ha permitido eliminar mucho plástico en la empresa. También, los nuevos cartuchos de tinta son ecológicos. Intentamos reducir al máximo lo que imprimimos, la mayor parte de nuestros folletos y material de promoción se realizan este año en una imprenta que solo usa materiales ecológicos. Estamos satisfechos de haber eliminado el PVC en la empresa de manera total y haber reducido drásticamente el consumo de papel y de manera notable el plástico.

Concienciación

La concienciación medioambiental ha sido uno de los pilares de nuestro plan de RSE del 2012. Como empresa y colectivo viajero, nos sentimos responsables de conciencia, la decisión final es de cada uno de los viajeros, pero intentamos colaborar con nuestros valores que en un porcentaje elevado son similares a los de nuestros viajeros.

Con este propósito de concienciar a nuestros clientes sobre nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático hemos entregado junto a la documentación de los viajes un folleto donde explicamos nuestro compromiso con la Fundación +árboles y El Camino de las Ardillas. Además, en el documento “Ser un viajero responsable”, hemos recogido directrices ambientales dirigidas a los viajeros para antes y después del viaje. Nuestros correos electrónicos tienen ahora un pie que recuerda la necesidad de pensar en el medio ambiente y de imprimir con buen criterio.

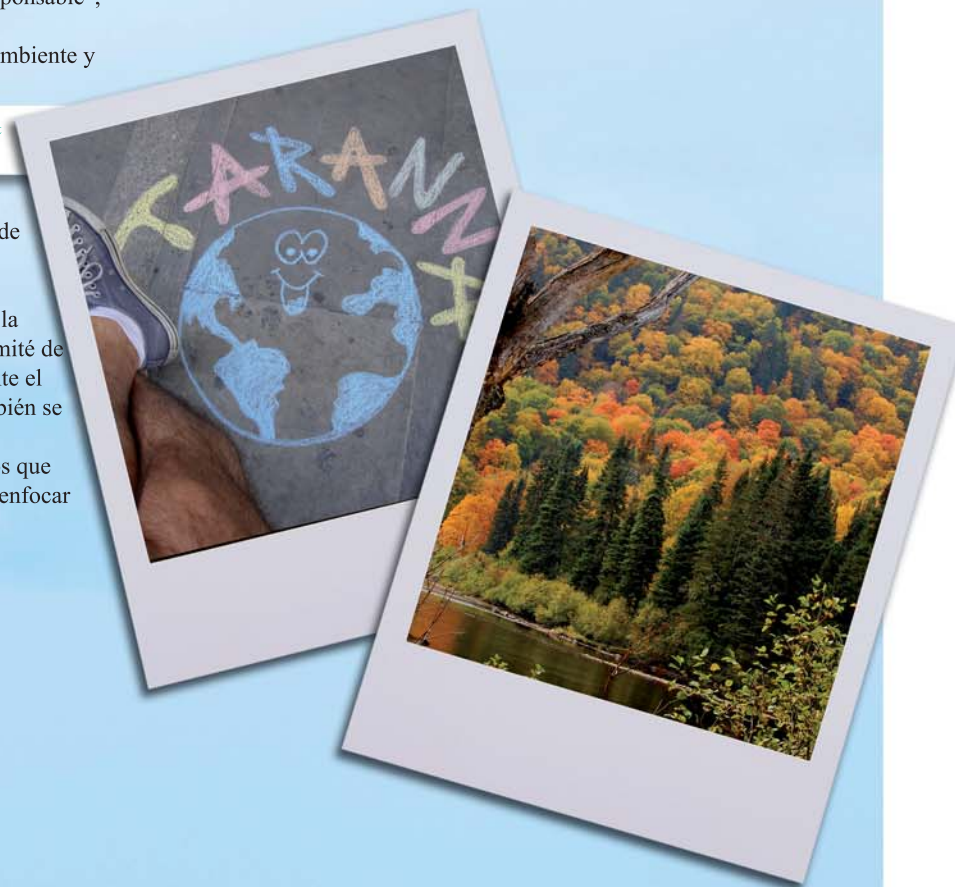
TARANNÀ RESPONSABLE Antes de imprimir este e-mail piense bien si es necesario hacerlo. Before printing think about your responsibility & commitment with the Environment! Abans d'imprimir, pensa si és necessari. Tenir cura del medi ambient és responsabilitat de tots.

También, nuestro merchandising incluye una camiseta de tejido de comercio justo, con un mensaje de concienciación medioambiental para nuestros clientes:



Hemos continuado también la concienciación medioambiental a la plantilla. En las reuniones del Comité de RSE se ha evaluado periódicamente el reciclaje y la Oficina Verde. También se les ha informado de todos los proyectos medioambientales en los que Tarannà está involucrada y cómo enfocar esto con los clientes.

“Como empresa y colectivo viajero, nos sentimos responsables de concienciar”.



Lucha contra el cambio climático

La reducción de emisiones de CO2 en nuestras actividades comerciales se ha definido como una prioridad para nosotros. Las emisiones de CO2 debidas al transporte conforman un elevado porcentaje dentro de emisiones totales mundiales (ver cuadro adjunto). Los vuelos de pasajeros contribuyen cada año con el 80% de las emisiones de GEI.

En 2012 nuestra contribución a la reducción de emisiones de CO2 y el cambio climático se centró, además de la concienciación, en iniciar un mecanismo de compensación de emisiones para nuestra empresa y nuestros clientes.

Tarannà ha participado en 2012 en un importante proyecto medioambiental dedicado a la disminución de emisiones de CO2 mediante la reforestación en la península ibérica: La Fundación +árboles, una entidad sin ánimo de lucro que promueve y gestiona iniciativas de plantación y mantenimiento de árboles y en particular en el proyecto El Camino de las Ardillas (www.masarboles.org), del cual Tarannà es oficina Consulado, y se basa en aportaciones voluntarias de los viajeros que quieran compensar sus emisiones.

Este año además, hemos iniciado un proyecto propio de compensación de CO2 mediante reforestación: el Bosque Tarannà. Para realizar este proyecto se ha firmado un acuerdo con la Fundació +Arboles. La idea es compensar las emisiones propias de la empresa y de los viajeros que quieran hacerlo de manera voluntaria. Uno de nuestros objetivos para el próximo año es tener este bosque en marcha como mecanismo de compensación de CO2. Se ha contactado con todas las líneas aéreas con las que trabajamos haciéndoles partícipes de nuestro compromiso con el medio ambiente, así como del resto de intereses de la RSE. Además se les solicitó información sobre sus propias políticas de sostenibilidad y, en particular, de reducción de emisiones de CO2.

Datos relevantes del sector

- Según datos de la UNFCC, el sector de la aviación mundial genera alrededor del 2% de las emisiones de CO2 generadas por el hombre en el planeta (transporte marítimo entorno al 4%) y el 4% de las generadas en EU27.
- El transporte aéreo internacional crece de forma continua desde el año 60 alrededor de un 9%, 2,4 veces el incremento medio del PIB mundial.
- Transporta más de 2.200 millones de pasajeros al año.
- El 40% de los viajes turísticos internacionales se hacen en avión.
- Existen más de 2.000 compañías aéreas en el mundo con una flota superior a las 23.000 aeronaves.
- Las compañías aéreas dan servicio a cerca de 4.000 aeropuertos.
- El 80% de las emisiones de GEI de la aviación se produce en vuelos de pasajeros que recorren más de 1.500km (existen pocas alternativas).

Directiva comercio de emisiones en el sector de la Aviación, Madrid, Enero del 2012



Parcela de Canons, en sant Boi, para reforestación bosque Tarannà.



El camino de las ardillas.

Esta es una propuesta de la Fundación +árboles que quiere establecer un corredor ambiental por la “espinosa dorsal” montañosa de la Península Ibérica, recuperando parte del patrimonio forestal perdido, reforestando con especies autóctonas y favoreciendo la conectividad de nuestros bosques.

Una extensa red de caminos permitirá el tránsito a los aficionados al senderismo y voluntarios planta-árboles recuperarán la cubierta vegetal. Además se fomentará el ecoturismo y el desarrollo de las zonas rurales. Se puede seguir el proyecto en: blog.elcaminodelasardillas.es. Tarannà Club de Viatges es patrocinador del Camino y además se ha convertido en Consulado, a través del cual, se podrá adquirir el pasaporte que acredita como “Planta-árboles sin fronteras”.



Otras acciones de colaboración

Tarannà Viatges, por medio de su representante Felisa Palacio, ha participado en el jurado de la iniciativa Social Innovation for Communities, seleccionando las mejores innovaciones para reducir el impacto del turismo de masas en el medioambiente y la habitabilidad de Barcelona, a la vez que se incrementa la creación de oportunidades para los empresarios y operadores turísticos locales.

La iniciativa, promovida por UpSocial, investiga en todo el mundo innovaciones que están funcionando con éxito e impacto social demostrado, a fin de implantarlas en Cataluña. Por ello, nos han convocado para aportar nuestro conocimiento y experiencia en el proceso de selección de las más adecuadas para solucionar este reto medioambiental. www-si-c.org

Balance de objetivos 2011. Medioambiente.

OBJETIVO	RESULTADOS	COMENTARIOS
Reducir el uso de papel en 30% y que el papel usado sea al menos un 50% reciclado.	Kg de papel comprado: 2010: 1778 blanco- 2011: 254 blanco 2012: 1371,6 reciclado	Durante 2011 se compró poco papel porque se utilizó el stock del año anterior. Durante el 2012 se compró solo papel reciclado y con previsiones para el 2013.
Disminuir un 70% del plástico que se compra en la oficina.	Kg plástico comprado para oficinas: 2011: 69,10 kg 2012: 50,72 kg Merchandising plástico (bolsas de viaje y otros) 2011: 4000 unidades 2012: 400 unidades	¡31% de disminución de plástico en material oficinas! Reducción de 90% en material plástico de merchandising!!!!
Disponer del 80% de ordenadores, pantallas y bombillas de bajo consumo.	% ordenadores bajo consumo 2011: 100% 2012: 100% % pantallas bajo consumo 2011: 100% 2012: 100% % bombillas bajo consumo 2011: 10% 2012: 30%	La renovación de material informático, electrónico y de iluminación de bajo consumo es ahora parte de la política de la empresa.
Merchandising y documentaciones del viajero: se sustituyen materiales plásticos o difíciles de reciclar por materiales de cartón y papel reciclado.	Todo el merchandising este año, 100%, es de papel reciclado.	¡Cero plásticos! En documentaciones propias de Taranna. Nuevo reto Producto de lujo, lanzamiento en 2013.

Balance de objetivos 2011. Medioambiente.

OBJETIVO	RESULTADOS	COMENTARIOS
Nuevas camisetas para el 2012 con mensaje responsable.		
Incorporar dos proyectos medioambientales durante el 2012 Incorporación de dicha información en las documentaciones de los viajeros y en la web de Tarannà.	Taranna ha sido durante el año 2012 Consulado del Camino de las Ardillas. Se ha incorporado en todas las documentaciones el proyecto y se ha explicado por parte de los vendedores al cliente. El nivel de aceptación por parte del cliente ha sido bajo. Taranna ha intentado realizar el máximo de repercusión en sus vías de promoción y comunicación. Ver más información;: www.carminodelasardillas.es Se ha comenzado la colaboración con FAADA centrada en la protección de los animales. Hemos certificado con ellos uno de nuestros viajes y hemos incluido información a los viajeros sobre como respetar a los animales cuando se viaja. Además hemos invertido en la creación del Bosque Tarannà, que es nuestro propio bosque a reforestar que será nuestra herramienta para que nuestra empresa y nuestros clientes puedan compensa sus emisiones de CO2.	
Concienciar a los clientes e implementar un Sistema de Compensaciones de Emisiones de CO2.	Las documentaciones de viajes incluyen información de los proyectos medioambientales que hacen alusión al CO2 y la camiseta Tarannà también lleva un mensaje sostenible. En nuestra web, en la definición de viajero responsable, se habla de las emisiones de CO2 y hay videos accesibles de encuentros relacionados con el medio ambiente. También el nuevo newsletter Tarannà Actual se ha hecho repercusión del medio ambiente y el cuestionario postventa califica entre otras materias de RSE la evaluación del viajero en destino acerca de las emisiones de CO2.	El representante de la Fundación +Arboles estuvo presente en el stand de Tarannà durante el Salón del Turismo de Cataluña, encargándose de informar de primera mano de los efectos del CO2 en el medioambiente.
Incorporar un tratado de buenas intenciones con FAADA para proteger animales que son utilizados para hacer excursiones o tramos de viaje durante los viajes.	Se ha incorporado el tratado con FAADA y ya se ha homologado con ellos el primer viaje. En las documentaciones para viajeros se ha incluido una hoja informativa de FAADA y se hace una mención de esta organización en nuestra web.	

FAADA y el respeto a los animales

La Fundación para la Adopción, Apadrinamiento y Defensa de los Animales (FAADA) es una entidad sin ánimo de lucro para la protección de todos los animales. Representa en España distintas coaliciones internacionales que trabajan para mejorar las condiciones de vida y la legislación aplicada a los animales de compañía, fauna exótica y salvaje, además de los utilizados para el consumo y el entretenimiento. La campaña Turismo Responsable promovida por FAADA proporciona información de cómo afectan ciertas actividades a los animales, recomendaciones y consejos éticos, voluntariado, etc.

Tarannà colabora desde 2012 con FAADA con una aportación económica, con incorporación de los criterios que aseguran el respeto animal en sus viajes y la divulgación de los principios de Turismo Responsable entre sus viajeros.

Viaje a Costa Rica certificado por FAADA

Viaje responsable a Costa Rica en Agosto. Este es un viaje solidario especial por Costa Rica para amantes de los animales. Es una ruta por el país cuna del ecoturismo que cuenta con visitas a diferentes organizaciones que trabajan por el bien de los animales compaginando razones de carácter nivel ecológico y social.

Este viaje esta certificado por FAADA por sus características de protección animal y el 50 % del beneficio recaudado se destinará para colaborar con el trabajo y acciones de esta misma ONG que vela por la defensa de los animales.

Viajar con perros

Hemos incluido este año en la información que hemos facilitado a los clientes a través de nuestro blog una serie de 10 consejos redactados por FAADA viajar con perro, para asegurar su bienestar en el viaje.

Con la Sociedad

Desde su creación, la vocación social a través de los viajes ha sido uno de los rasgos definitorios de nuestra empresa y una parte fundamental de lo que mueve a nuestros socios y trabajadores. Cada año intentamos mejorar y ampliar nuestra aportación a la sociedad a través de todos los aspectos que implican nuestra actividad.

Viaje responsable

Dando un paso más allá de nuestros Viajes Solidarios hemos creado un nuevo concepto de viaje, un nuevo paso por la responsabilidad y el compromiso: los Viajes Responsables. Nuevas rutas que engloban el hasta ahora más conocido Tarannà Solidario con otro tipo de iniciativas y proyectos mundiales a nivel medioambiental, social, de protección de entornos o fauna; y que además conectan al viajero con la vida auténtica del lugar y las gentes que visita. Estos viajes están pensados para apoyar la economía local y el comercio justo, hacer turismo sostenible y concienciarnos de nuestro consumo y nuestra forma de vida.



Firma del acuerdo de colaboración entre Tarannà, Ferran Martí Colom, Director General y FAADA, con Giovanna Constantini y Jennifer Berengueras.



“Viajes Responsables: Rutas eco sociales, viajes no convencionales que velan por el medio ambiente, el respeto y conocimiento de la sociedad que nos recibe, sus poblaciones, sus costumbres y realidad social”.



Fiesta solidaria, Concurso de Fotografía y Premio Tarannà Responsable

El 12 de Mayo de 2012 se celebró en la emblemática sala APOLO la edición XVIII del concurso de fotografía de Tarannà, en una fiesta que reunió a 1.120 amantes de los viajes para escoger, entre más de 4.390 fotografías presentadas, a los ganadores de las modalidades de fotografía y video. La gala fue presentada por los actores Edgar Majarres y Alba Nortes y contó con la inestimable presencia, como siempre, de nuestro showman amigo Juan Pere Cintas y las actuaciones de Olga Escibano, Petit Ballet de Barcelona, Paco en la Luna y Juan Borjas con Xavier González. También se sortearon viajes, estancias y objetos, todos ellos donados por empresas socialmente responsables y colaboradoras habituales de Tarannà. Esta aportación sirvió para recaudar fondos, un total de 19.000 euros destinados a proyectos de desarrollo sostenible en todo el mundo con los que trabaja y colabora Tarannà a través de Viajeros Sin Fronteras, www.viajerosinfronteras.com. En concreto este año, gran parte de la recaudación fue destinada al Proyecto NINGUS en Etiopía, donde 2.500 niños puedan tener una escuela mejor con la financiación del aula informática.

Premio Proyecto Tarannà Responsable

En 2012 hemos inaugurado los Premios Tarannà Responsable con los que Tarannà premia a proyectos de ONGs o entidades sin ánimo de lucro que trabajan y apuestan por proyectos destacados en el ámbito además de social, medioambiental y de protección de la fauna. Este año 20 proyectos presentaron sus candidaturas y 6 fueron escogidos finalistas. Los tres proyectos escogidos para los galardones de 1.500, 1.000 y 500 euros fueron respectivamente: CERES TOUR, entidad SAL dedicada a promover el turismo sostenible en España; FAADA, proyecto de protección animal y Niños de la India, proyecto de carácter social. Finalmente, a propuesta nuestra las seis entidades finalistas aceptaron gustosamente la idea de celebrar la primera edición de los premios repartiendo el monto total de los galardones entre los seis finalistas: ¡el primer éxito responsable de todos ellos y nosotros! Los premios se entregaron en la Fiesta Solidaria de Tarannà el 12 de Mayo.



“En el 2012 ha tenido lugar la primera edición del PREMIO PROYECTO TARANNA RESPONSABLE, para proyectos destacados en el campo del medio ambiente y la protección animal”.

Manifiesto Corresponsabilidad

Hemos firmado el manifiesto por la “Corresponsabilidad: Hacia una Responsabilidad Social Compartida”. Redactado por la editorial Corresponsables, dedicada a la RSE. Con este manifiesto, ciudadanos y organizaciones declaran su decidida voluntad de acercarse a la responsabilidad social, especialmente en su entorno y de difundirla.

Ecoemprenedors.cat

En 2012 Tarannà se ha unido a la asociación empresarial ecoemprenedors.cat. Este grupo de empresarios y ciudadanos entienden el eco-emprendimiento como una manera de hacer empresa y persiguen la armonía a través de una actitud proactiva y regenerativa. Para los ecoemprenedores no se trata de hacerlo menos mal, sino de hacerlo bien e incorporan los valores de la economía que regenere los recursos locales y globales y que de oportunidades para todo el mundo, todo el tiempo y en todas partes.



Proyectos Sociales y Donaciones

Como cada año, Tarannà ha donado 0,7% de sus beneficios a diferentes proyectos de cariz social y medioambiental, con un enfoque especial en aquellos que mejoran las sociedades de los destinos de nuestros viajes y en nuestro entorno cercano.



PROYECTO CAPARAN

- País: Senegal
- Año: 2012
- Proyecto: CAPARAN
- Concepto: Construcción Casa de Salud
- Contraparte local: Caparán
- Donación Tarannà 2012: 250 euros, apoyo a su merchandising y estancias de alojamientos para sorteos y recaudación de fondos.

Proyecto ubicado en la aldea de Caparan (Casamance -Senegal). El vínculo generado a través de Quim Fabregas, que viaja con grupos responsables al destino, llevó a la iniciación de un proyecto deportivo de la escuela de fútbol de Caparan en colaboración con el Cambrils Unió C.F. El proyecto se amplió a nivel del colectivo de mujeres a través del Taller de estampación de telas. Uno de los objetivos prioritarios en la actualidad es la reconstrucción y viabilidad del Dispensario sanitario de Caparan.



AVAN

- País: España
- Año: 2012
- Proyecto: AVAN
- Concepto: Discapacidad
- Contraparte local: AVAN
- Donación Tarannà 2012: PREMIO TARANNA RESPONSABLE, 500 euros.

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. Valores como la solidaridad, la proximidad, el apoyo, la amistad y el compromiso son los que nos hacen moverse todos los días para dar apoyo a este colectivo.



Casal dels Infants

- País: España
- Año: 2012
- Proyecto: Casal dels Infants
- Concepto: Social
- Contraparte local: Casal dels Infants
- Donación Tarannà 2012: 100 juguetes para Mercadillo solidario. Voluntariado del equipo de Tarannà que propició acciones como recogida de ropa y vinculación a proyectos como CERCLE (mujeres con riesgo de exclusión social de Barcelona).



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.

El Casal trabaja desde la convicción absoluta que cualquier niño o joven en situación de dificultad, por dura que ésta sea, puede salir adelante de manera autónoma, si recibe el estímulo y el apoyo adecuado para aprovechar las oportunidades. Actualmente, la entidad continúa desarrollando su tarea en el barrio del Raval de Barcelona, pero lo hace también en otros barrios. Toda esta tarea se lleva a cabo con el apoyo imprescindible de más de 900 voluntarios que, cada año, participan con ilusión en el reto de transformar las realidades más difíciles.



Ceres Ecotur

- País: España
- Año: 2012
- Proyecto: Ceres Ecotur
- Concepto: Turismo sostenible rural
- Contraparte local: Fundación Ecoagroturismo
- Donación Tarannà 2012: PREMIO TARANNA RESPONSABLE, 500 euros.

El proyecto CERES surge del compromiso contraído por la Fundación Ecoagroturismo en el año 2003 con ECEAT-Internacional, de acuerdo con las conclusiones del Año internacional del Ecoturismo en el 2002. Ceres Ecotur es, a día de hoy, una red de turismo rural ecológico que toma como referencia el sistema de calidad ecológico europeo ECEAT, agrupando iniciativas por todo el territorio español bajo criterios de sostenibilidad que miden el nivel de compromiso medioambiental, socio-cultural y económico con los destinos rurales. La iniciativa dirige sus esfuerzos a la preservación, la conservación y la difusión del patrimonio rural, etnográfico y del entorno medioambiental que lo rodea y le concede su razón de existir.

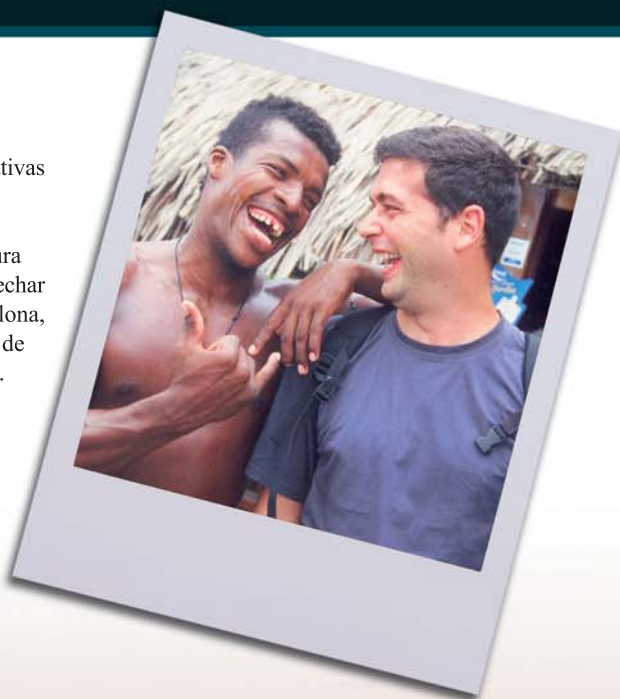


Guardería Cinai Vargas Araya

- País: Costa Rica
- Año: 2012
- Proyecto: Material escolar para la guardería Cinai Vargas Araya
- Concepto: Educativo. Formación escolar. Medio de vida. Sanitario. Medio ambiental
- * Contraparte local: Asociación de desarrollo específico PRO CEN CINAI Vargas Araya
- Donación Tarannà 2012: 100 euros. Durante todo el 2012

los viajeros visitan la escuela llevando material educativo proveniente de Tarannà y el propio viajero cliente.

La guardería Cinai Vargas Araya alberga a 63 niños y niñas de 2 a 6 años, del área de Montes de Oca y sus alrededores, en Costa Rica. La mayoría de estos niños son hijos de madres adolescentes y amas de casa de muy bajos recursos. Recibimos una ayuda estatal que es exclusivamente para compra de alimentos y no puede ser utilizada en compra de materiales didácticos, equipo, mantenimiento de infraestructura, limpieza del establecimiento y de ningún otro tipo. Los niños son acogidos en el centro casi todo la jornada durante los días laborables y reciben comidas, formación académica y servicio de guardería, además de un servicio de atención a las madres adolescentes.



GESTA AFRICA (Kaolack – Senegal)

- País: Senegal
- Año: 2012 – 2015
- Proyecto: Desarrollo integral de la aldea de Koutal
- Concepto: Mejora y desarrollo socio-sanitario.
- Contraparte local: DUNDU AK AFRICA, colabora con GESTA
- Donación Tarannà 2012: PREMIO TARANNA RESPONSABLE, 500 euros.

Koutal, aldea de la región de Kaolack en Senegal, nació de un centro de tratamiento de lepra, que fue creciendo con los familiares de los enfermos que venían y se quedaban. Está considerada por las autoridades como un núcleo de “readaptación social” y está lastrada con la pobreza y la exclusión social. La ONG GESTA ha iniciado en esta aldea un Plan de Desarrollo Integral que engloba la asistencia sanitaria, el refuerzo de las capacidades individuales y colectivas, la alfabetización femenina y el desarrollo de infraestructuras mínimas que permitan la creación de actividades económicas.



Ningus

- País: Etiopía
- Año: 2012
- Proyecto: NINGUS – DEBRE MARKOS
- Concepto: Educativo
- Contraparte local: ESTIFANOS ADMASU
- Donación Tarannà 2012, recaudación CONCURSO FOTOGRAFÍA 2012 (Viatgers Sense Fronteres): 9.000 euros.

Ningus es un proyecto dedicado a la donación de mobiliario y material escolar para la escuela pública de DEBRE MARKOS. Este proyecto, llevado a cabo por Viajeros sin Fronteras, está dividida en tres fases: la primera, ya finalizada en el 2011, dotación de un aula informática con la donación de 5 ordenadores y una impresora. La segunda fase fue la fabricación de mobiliario escolar (bancos y mesas principalmente: 1100 pupitres realizados en el 2012); y la tercera será la donación de material escolar prevista para el 2013.



FAADA

- País: España
- Año: 2012
- Proyecto: Fundación para la Adopción, Apadrinamiento y Defensa de los Animales
- Concepto: Turismo Responsable
- Contraparte local: F.A.A.D.A
- Donación Tarannà 2012: PREMIO TARANNA RESPONSABLE, 500 euros.

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. FAADA presta una especial atención a trabajar en la minimización de los impactos que causa la industria del turismo sobre la naturaleza y el bienestar de los animales, para promover una industria turística responsable.





Casa de acogida para madres adolescentes Mantay

- * País: Perú
- * Año: 2012
- * Proyecto: Casa de acogida para madres adolescentes.
- * Concepto: Atención integral, social.
- * Contraparte local: Asociación Qallariy, Proyectos para la Ayuda al Desarrollo
- * Donación Tarannà 2012: 300 euros.

La ONG “Asociación Qallariy, Proyectos para la Ayuda al Desarrollo puso en marcha en mayo de 2000 la Casa de Acogida Mantay, proyecto que brinda 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. La finalidad del proyecto, es apoyar a aquellas jóvenes madres solteras que deciden asumir su maternidad, mejorando sus condiciones de vida, mediante talleres de trabajo técnico que permita la autogestión y la independencia de las adolescentes.



Niños de la India

- * País: India
- * Año: 2012
- * Proyecto: NIÑOS DE LA INDIA
- * Concepto: Educativo
- * Contraparte local: Somaiya Trust
- * Donación Tarannà 2012: PREMIO TARANNÀ RESPONSABLE, 500 euros.

Niños de la India es una ONG formada por un grupo de jóvenes cuya misión es dar apoyo a los niños y jóvenes más desfavorecidos de la India a través de proyectos que promueven la educación. Actualmente contamos con cinco proyectos: la financiación de los estudios universitarios de jóvenes sin recursos en el estado de Karnataka, el mantenimiento de un orfanato para 210 niñas marginadas en Bombay, un programa de apadrinamiento de niños y niñas vulnerables, un proyecto de alfabetización de adultos de comunidades desfavorecidas y un programa de apoyo nutricional y escolarización de 100 niños y niñas víctimas de malnutrición.



Wikihappiness

- * País: España
- * Año: 2012
- * Proyecto: Organización de ONGs
- * Concepto: Capacitación a ONGs
- * Contraparte local: Somaiya Trust
- * Donación Tarannà 2012: 600 euros.

WikiHappiness es una asociación sin ánimo de lucro (constituida como ONG en 2009), aconfesional y apolítica, que reúne a personas que trabajan en pos de su felicidad personal a través de la construcción de un mundo mejor, mediante la suma de muchos miles de pequeños granitos de arena.

<http://www.wikiHappiness.com/>



Tiebisou

- * País: Costa de Marfil.
- * Año: 2012
- * Proyecto: TIEBISOU
- * Concepto: Educativo
- * Contraparte local: CARMELITAS MISIONERAS
- * Donación Tarannà 2012, recaudación CONCURSO FOTOGRAFÍA 2012 (Viatgers Sense Fronteres): 1.100 euros.

Este proyecto es un “foyer” o internado para que chicas sin recursos puedan vivir y acabar sus estudios de secundaria – interrumpido por la guerra civil-, evitando que se vean obligadas a vivir en domicilios particulares, donde suelen acabar como empleadas del hogar o peor. La colaboración de Viajeros sin Fronteras empezó en el 2004 con la financiación de mobiliario y equipamientos, y ha seguido con el pago del refuerzo escolar que, cada tarde, los mismos profesores del instituto dan a las chicas del “foyer” para recuperar los años de escolarización perdidos por la guerra; y la manutención de las mismas chicas.



Donaciones



Donación Grupo BUHORO PAERA. Carrera Intermon Oxfam Trailwalker 2012

Durante el último domingo del año 2012, se celebró la carrera Intermon Oxfam Trailwalker 2012. Taranna quiso colaborar con una aportación de 300 euros al grupo BUHORO PAERA, que consiguió llegar desde Olot hasta Sant Feliu de Guixols, después de completar 100 Kilómetros de esta reconocida carrera. Todos los componentes relatan que después de tanto esfuerzo solo les quedan palabras de emoción y sensaciones de alta calidad vividas en masa por todos los corredores en esta intensa carrera.



Proyecto Ripples. Dance Theater of Sri Lanka

Taranna ha tenido el honor de colaborar aportando una donación de 300 euros a los proyectos RIPPLES, basado en expresar a través de la danza y a los más jóvenes, su preocupación por la dirección sobre los recursos de agua, uno de los desafíos más apremiantes de los últimos tiempos del Planeta. Este grupo de danza con más de 780 bailarines previamente seleccionados, ha desarrollado talleres de baile, programas de conocimiento y seminarios.



Parque Sanitario de Sant Joan de Deu. Noche por Perú.

Taranna colaboró en esta noche tan especial desarrollada de manera altruista por el Parc Sanitari de Sant Joan de Deu, con la finalidad de ayudar en uno más de sus proyectos sanitarios en Peru, donde actúan de manera constante y con presencia de voluntariado sanitario. La donación ascendió a 300 euros y una semana de estancia en villas de Siatami (Costa Rica).



Comisión de Fiestas de Vallespir. Noche de Reyes.

Durante las Navidades del 2012, por tercer año consecutivo, Tarannà ha colaborado un año más con la Comisió de Festes del Carrer Vallespir en la recogida de juguetes para los niños del barrio. En estas Navidades hemos podido ofrecer 135 juguetes para que el día de Reyes todos los niños del barrio tengan el suyo. Nuestra compañera Thais Ibañez acompaña a todas las personas que forman parte de la Comisió de Festes del Barri.



Etiqueta responsable

Tarannà Club de Viatges, ha obtenido en 2012 su Etiqueta Responsable. Este distintivo, ofrecido por la Asociación + Responsables junto con Ingeniería Social, fue creado con la finalidad de resaltar a las empresas y organizaciones que se suman al compromiso de realizar una gestión socialmente responsable. La Etiqueta Responsable exige una actuación transversal en los 3 ámbitos de la empresa: económico, social y medioambiental.



10 +1 puntos para La Etiqueta Responsable:

ECONÓMICOS

1. Control de la cadena de abastecimiento desde una visión de respeto por los derechos humanos y sostenibilidad.
2. Promoción de criterios de compra local.
3. Gestión con criterios de Responsabilidad Social.
4. Gestión económica sostenible y no fraudulenta.

SOCIALES

1. No discriminación y fomentar la Igualdad de oportunidades.
2. Fomentar la conciliación de la vida personal y laboral.
3. Comunicación y fomento de la participación.
4. Entorno de trabajo seguro para toda la plantilla.
5. Colaboración con el territorio e iniciativas sociales.

MEDIOAMBIENTALES

1. Política sostenible: reducir, reciclar y reutilizar.
2. Actuaciones para la lucha contra el cambio climático.

<http://www.setmanarse.cat/etiqueta-responsable.php>

Adhesión a la Red de Empresas hacia la Sostenibilidad de la Fundación Vida Sostenible

La Fundación Vida Sostenible pretende la divulgación y mejora ambiental para establecer estilos de vida responsables con nuestro futuro en el planeta. Recientemente han lanzado la iniciativa Red de Empresas hacia la Sostenibilidad, desde donde se ha redactado un manifiesto para las empresas y se pone a su disposición recursos y herramientas para caminar hacia la sostenibilidad. Tarannà se ha adherido al manifiesto de la Fundación y comienza su colaboración con esta red de empresas, compartiendo experiencias y recursos.

www.vidasostenible.org

Derechos Humanos

Tarannà tiene un marcado carácter humano en toda la cadena de suministros de sus servicios, desde el consumidor viajero, pasando por equipo, hasta los proveedores locales y sus acciones en el destino que repercute en las sociedades exteriores, donde en muchas ocasiones se encuentran pueblos y etnias, no beneficiadas por la protección o defensa de los Derechos Humanos (DDHH), en muchas ocasiones ni sus políticas ni Gobiernos defienden estos Derechos. Como empresa, lo que podemos hacer es vincular nuestra conciencia y estrategia a velar por los DDHH en todos y cada uno de los grupos de interés. A continuación mencionamos las principales acciones relacionadas con los DDHH que venimos realizando sobre todo a través de proveedores locales:

DERECHO	ACCIÓN
Proveedores respetuosos y afines a los DDHH	Selección intensa de proveedores por profesionalidad y respeto a DDHH
Proveedores legales	Sometidos a las legislaciones de su país y comprobado.
Proveedores que vigilan la subcontratación	Equipos y servicios No explotación infantil Perjuicio o explotación de minorías desfavorecidas No explotación de poblaciones indígenas.

Difusión de la RSE

En Tarannà, además de aplicar la RSE en nuestra propia casa, creemos que tenemos que contribuir a que otras empresas se inicien también en este camino, y por ello hacemos todo lo que podemos para difundir la RSE. Además de publicar nuestra memoria de responsabilidad anual hemos compartido nuestra experiencia y buenas prácticas en la implantación de la RSE en diferentes actos en a lo largo del 2012.



XXXI Jornada Corresponsables “Cómo implicar a las pymes en la RSE y el desarrollo Sostenible”.

El pasado 12 de Julio del 2012, Tarannà estuvo presente una vez más como pyme invitada para participar en la XXXI Jornadas de Corresponsables, acerca de cómo implicar a las pymes en la RSE y el desarrollo Sostenible. Las jornadas tuvieron lugar en el Instituto de Crédito Oficial (ICO) de Madrid en la que se ha analizó y debatió sobre las barreras y los retos que tienen las pymes para incluir en su día a día la gestión responsable y sostenible. Tarannà, a través de Felisa Palacio, responsable en

RSE, expuso en su intervención la importancia de la RSE hoy en día en las empresas de cualquier tamaño, haciendo mención de los retos e hitos alcanzados en esta materia, así como las novedades incluidas en todos sus grupos de interés, equipo, proveedores, clientes, sociedad y medioambiente, en especial lo concerniente a compensación de CO2.



apuesta por la RSE habiendo obtenido el distintivo de la entidad Ingeniería social, Etiqueta Responsable. Tuvimos la ocasión de participar en las conferencias de medioambiente haciendo exposición de los avances, y objetivos de Taranna en esta materia de las buenas prácticas medioambientales vinculadas al mundo del viaje.



del vínculo social y emocional positivo que este tipo de viajes dejan en el viajero.



3ª Semana de la Responsabilidad Social en Cataluña

Del 27 al 30 de Junio, tuvo lugar la 3ª Semana de Responsabilidad social en Cataluña gracias a Ingeniería Social y la Asociación +Responsables. En esta Feria de RSE realizada con el soporte de la Generalitat de Cataluña y la Diputación de Barcelona, así como la Fundación La Caixa, participaron ciudadanos, grandes empresas, entidades, pymes, asociaciones..., todos con el interés común de la RSE. Diferentes empresas hablaron sobre sus buenas prácticas en los ámbitos tanto social como económico y medioambiental. Taranna estuvo presente como empresa que

Entrevista n BTV sobre nuestros Viajes Responsables.

BTV realizó una entrevista a nuestra compañera Mar Furró en el telediario del mediodía como encargada de los viajes responsables de Tarannà. Estos viajes se presentan como una manera mucho más respetuosa de viajar y de enriquecerse con las experiencias que brindan el contacto directo con la gente local, forman parte del compromiso que está llevando a cabo Tarannà con la sociedad y el medio ambiente.

Jornada de Turismo Responsable FNAC Friktrip. Marzo 2012, Barcelona.

Taranna estuvo presente en el encuentro de Friktrip, portal de viajeros independientes, que ofreció una interesante mesa participativa en las instalaciones de FNAC Barcelona. El motivo de este encuentro fue abordar los diferentes perfiles viajeros en el mundo. Mar Furró, responsable de los viajes solidarios y responsables de Tarannà, hizo su aportación, manifestando el interés por un turismo más sostenible y solidario, más participativo en la economía local de los países visitados y haciendo mención

Jornada Derechos Humanos

Participación en la mesa redonda de la XXXIII Jornada Corresponsables “La importancia de una gestión responsable en aspectos de Derechos Humanos” que se celebró el 19 de noviembre en Barcelona. El objetivo de la XXXIII Jornada Corresponsables era el de informar sobre la importancia de una gestión responsable por parte de las empresas en aspectos de Derechos Humanos, cómo lograr esta gestión en todos los ámbitos



Mesa Cuadrada: Emprendimiento sostenible, presente y futuro de una economía responsable. Por Pacto Mundial. Tarannà también estuvo presente en esta mesa de debate organizada por La Red Española del Pacto Mundial en la que se habló de los conceptos protagonistas de la actividad económica de hoy: (innovación, iniciativa, oportunidad, imaginación, espíritu empresarial, asumir riesgos, impacto social) y de los posibles puntos de encuentro con la responsabilidad social.

Balance de objetivos 2011. Sociedad.

OBJETIVO	RESULTADOS	COMENTARIOS
Continuar con la donación del 0,7% de los beneficios a proyectos solidarios y mediambientales.	Donaciones en 2011: 6.816,20 € Donaciones en 2012: 10.335,46 €	¡50% de aumento de las donaciones!
Conseguir aumentar la participación en el concurso de fotografía y la fiesta solidaria.	Participación y colecta 2011: 14400 € Participación y colecta 2012: 19000 €	¡32% más que el año pasado!

Con los Proveedores

Conseguir que nuestros proveedores sean cada vez más sostenibles posibilitará que la actividad de nuestra empresa realmente lo sea, y que nuestro objetivo de conseguir preservar los destinos y que el turismo sea un impacto positivo en ellos, sea una realidad. Desde nuestro inicio hemos predicado con el ejemplo, buscando dar a nuestros proveedores las mejores condiciones y ahora queremos crear una onda expansiva que extienda la concienciación y las buenas prácticas a cada vez más ámbitos.



Proveedores turísticos

La filosofía de nuestra empresa, desde sus inicios, es la de proporcionar viajes auténticos para el viajero y que aporten un impacto positivo en los destinos. En un principio la empresa vinculaba el impacto positivo a la parte más social y poco a poco se ha ido concibiendo nuevos intereses como son el medio ambiente y la fauna. Por ello, siempre que es posible y asegurando el máximo de calidad y buen trato a los clientes, trabajamos con receptivos y guías locales, con empresas de pequeño tamaño, que aporten beneficios a la comunidad local y que den un buen trato a los trabajadores. En 2012 hemos seguido apostando por los proveedores que fomentan la economía local y apoyan el turismo sostenible. Estimando destinos con un elevado número de viajeros como Costa Rica, Guatemala, Peru, Brasil, Etiopía, Senegal e India, cuyo porcentaje en sostenibilidad (proveedores) estaría en un 31% de media. El resto de proveedores representativos de los destinos más vendidos, alcanza a día de hoy una media del 10%. A todo esto añadir que los viajes denominados como Responsables, rozan el 80% en materia de sostenibilidad y apoyo a la economía local.

No obstante cada continente tiene sus propias creencias y maneras de desarrollar su cultura y vida económica. Hemos apreciado de siempre que Latinoamérica es un compendio de países mucho más abierto a la participación de las poblaciones locales en materia turística que no en otros continente más complejos como África o incluso países de Asia, como China o Sureste Asiático, más conservadores y cerrados a políticas más sostenibles.

Comunicación de nuestro compromiso de RSE a los proveedores

Un pilar de la responsabilidad social de una empresa es el de transmitir el buen hacer en toda la cadena de valor. Queremos implicar a nuestros proveedores en nuestra estrategia de RSE y queremos que sepan de nuestro compromiso y saber nosotros sobre sus prácticas de sostenibilidad y responsabilidad. En los contratos de 2012 con proveedores hemos incluido una comunicación en la que informamos de nuestro compromiso con la RSE y de la importancia que tendrá en el futuro que nuestros colaboradores receptivos o proveedores en destino sean afines a este compromiso, ellos son parte clave en ayudarnos en dejar una huella positiva detrás de cada viaje o mejor dicho no dejar huella a nuestro paso.

Encuesta RSE proveedores

Además, hemos enviado una encuesta de RSE a nuestros principales proveedores tanto turísticos (proveedores locales, compañías aéreas y oficinas de turismo) sobre su conocimiento de la RSE y la situación de su empresa en estos aspectos, un total de 150 proveedores. Esto nos ayudará a conocer mejor a nuestros proveedores, a visualizar oportunidades de mejora y a ayudarles a concienciarse de sus propias posibilidades en estos aspectos. Hemos tenido pocas respuestas este año, pero continuaremos con nuestro objetivo y el próximo año volveremos a enviarlas.

Para acercarnos a nuestro objetivo de concienciar medioambientalmente a nuestros proveedores hemos realizado varias acciones por correo electrónico:

- Información relativa al premio RSE que recibimos en noviembre de 2011
- Envío de una copia de nuestra memoria de sostenibilidad 2011 explicando lo que implica y un mensaje con información de qué es la RSE, así como información de unos códigos de conducta que les ayudan a incorporar la RSE en sus negocios, denominados “Guía del proveedor, indicadores RSE”.
- Envío de cuestionario a cerca de sus buenas prácticas como proveedor. (Enviado 2 veces en el año).

“Latinoamérica es un compendio de países mucho más abierto a la participación de las poblaciones locales en materia turística”



Proveedores no turísticos

También en casa intentamos favorecer a las empresas locales y en especial a aquellas que muestran respeto al medio ambiente y a la sociedad. En general favorecemos a empresas pequeñas y familiares, solventes y responsables con sus empleados. En especial, todo nuestro merchandising proviene de una empresa local que nos provee con todo de materiales reciclados y sostenibles.

Balance de objetivos 2011. Proveedores.

OBJETIVO	RESULTADOS	COMENTARIOS
Traducir al inglés el documento ‘Ser un viajero responsable’ para hacerlo extensivo a proveedores.	No se ha desarrollado este proyecto.	Queda pendiente como objetivo del 2013.
Cuestionario de seguimiento en materia RSE con proveedores en inglés/castellano.	El cuestionario se confeccionó y se envió a los principales proveedores. Hemos obtenido un 1,5% de respuestas.	
Iniciar un Plan de Concienciación y Fomento de la RSE entre los proveedores.	Con proveedores se han hecho estos 3 pasos más significativos: 1. Envío de un mail a todos los proveedores de la casa, turísticos y no turísticos, en el que se hace mención de nuestra primera memoria de sostenibilidad (castellano). El mail y descripción del concepto se envió en dos idiomas inglés y castellano. 2. Creación de un documento en el que se explica cómo ser un proveedor responsable, adjunto a acuerdos comerciales, traducidos a inglés. 3. E Mailing cuestionario para analizar buenas prácticas y vinculación del proveedor a la RSE. Acción duplicada durante el 2012.	

Retos de Futuro 2013

GOBERNANZA. Transparencia y anticorrupción.

Este año incorporamos criterios de anticorrupción en nuestros objetivos de RSE, como nuestro primer paso a aportar todo lo que podamos desde nuestra actividad, al respeto a los Derechos Humanos. Siguiendo la Guía práctica para la gestión de riesgos y herramientas de implantación de Pacto Mundial para empresas de la Naciones Unidas, Taranna Club de Viatges, agencia de viajes ubicada en Barcelona (España), tiene dos perfiles a analizar para evaluar su riesgo:

1er perfil, atendiendo a su propia ubicación como empresa en España y en cuanto al sector y actividades que desarrolla, en ambos casos y según la tabla, nivel de riesgo bajo.

2º perfil, definido por la propia naturaleza de su actividad, los viajes y servicios turísticos, que se contratan en varios países del mundo, y que siguiendo la guía mencionada de Pacto Mundial muchos de ellos entrarían en países con elevado nivel de riesgo.

En este año 2013, Taranna se va a centrar en el perfil de contratación con proveedores extranjeros por considerarlo con un mayor riesgo.

Por tanto, nuestros objetivos para el 2013 en este ámbito son:

1.- Análisis de riesgos en contratación de servicios. Detección de los destinos más vendidos y análisis del nivel de riesgo. Analizaremos los 5 países que son los destinos más vendidos de la empresa.

Acciones a realizar:

Formación de empleados. Explicar al equipo los riesgos relativos a corrupción existentes en la empresa, y darles las herramientas para subsanar esos riesgos, y ofreciendo una disponibilidad inmediata de la dirección.

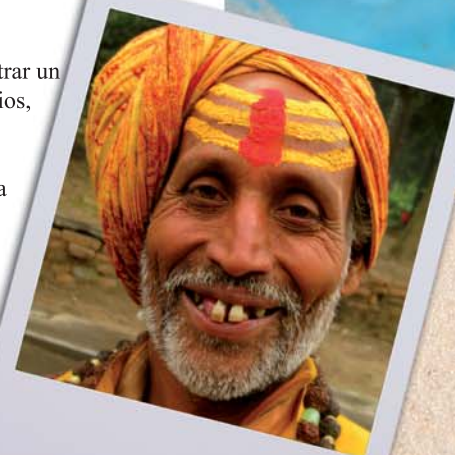
Incorporación de preguntas sobre indicios de corrupción en el cuestionario post-venta. De esta manera nuestros clientes pueden ayudarnos a percibir cuales son los destinos y donde están las situaciones de riesgo.

2.- Creación de un código de conducta interno. Crear un documento que contenga los valores y principios que nos comprometemos a seguir, la empresa y todos los empleados, que aseguren un comportamiento anticorrupción; y darlo a conocer a todos los empleados y colaboradores de la empresa.

3.- Acción de transparencia. En todos y cada uno de los programas de turismo responsable, mostrar un gráfico que indique el porcentaje del coste del viaje, destinado al pago de cada concepto de servicios, gestión propia y lo que finalmente queda en la economía local o proyectos de las ONG.

4.- Viabilización de banca ética. Durante 2013, estudiar la posibilidad de trabajar con banca ética que asegure la transparencia y el buen destino del dinero depositado.

5.- Comunicación interna y externa. Dar a conocer la Política Anticorrupción a todos los grupos de interés, tanto internos como externos. Promoviendo la transparencia. Para ello, utilizar los canales de comunicación disponibles en el idioma que corresponda o local.



EQUIPO

- **Apertura de una cuenta anónima para todo el equipo TU OPINIÓN.** Conseguir que, además de la encuesta de clima laboral anual, los empleados puedan ofrecer su opinión de manera libre sobre cualquier aspecto de la empresa en cualquier momento.

- **Mejorar la formación.** Conseguir que la formación al equipo sea lo más afín posible a sus intereses, lo más compatible posible con sus horarios y los más provechosa posible para su trabajo.

- **Mejorar la ergonomía.** Realizar encuestas a cada uno de los trabajadores para mejorar su espacio de trabajo.

- **Generar una intranet o herramienta de comunicación interna.** Se denominará “el rastrillo” y la finalidad es que el equipo pueda comentar, proponer, hablar, interactuar y hacer cualquier manifestación de sus ideas personales y profesionales.

CLIENTES

- **Organizar mesas de trabajo con clientes para trabajar de manera conjunta la mejora de la calidad.**

- **Mejorar la calidad de atención y servicio en el destino: Proyecto Voz del Grupo.** Mediante este proyecto, pretendemos tener un portavoz en cada grupo viajero con el cual nos iremos comunicando cada dos o tres días para saber como están. Tendrán también el Teléfono 24 hrs de Tarannà a su disposición, y la oficina local que nos habrá de dar parte del grupo a diario.

- **Talleres para adultos y niños en materia medioambiental.** Una consultoría externa organizará estos talleres de concienciación y buenas prácticas.

MEDIOAMBIENTE:

- **Incluir calculadora CO2 en la web.** Que ayude a los viajeros a conocer las emisiones debidas a los vuelos y a valorar la posibilidad de compensar con los proyectos medioambientales que gestionamos con dicho fin.

- **Identificar los principales impactos ambientales en los cinco países más vendidos.** Además se usará esta información para incorporar consejos a los viajeros de cómo evitar o minimizar estos impactos durante el viaje.

- **Poner en marcha el Bosque Tarannà para compensar emisiones de CO2.** Conseguir que el 2013, el Bosque Tarannà que hemos iniciado con la ayuda de la Fundación +árboles, sea una herramienta funcional y sencilla para que los viajeros puedan compensar con toda confianza las emisiones de CO2 debidas a sus vuelos mediante la plantación de árboles autóctonos en suelo local en este bosque gestionado y supervisado por Tarannà y la Fundación +árboles.

- **Definir nuevos productos que reciban la acreditación de FAADA de protección animal.** En el 2012 ya conseguimos que FAADA diera su acreditación a uno de nuestros viajes y queremos conseguir en el 2013 aumentar el número de viajes acreditados.

- **Incorporar plantas de interior en nuestras oficinas.** Siguiendo con nuestro plan de oficina verde, este año colocaremos plantas de interior, especialmente las que mejor filtran el aire y amortiguan las radiaciones, para mejorar el bienestar de nuestros empleados en las oficinas.

- **Aumentar el porcentaje de lámparas de bajo consumo en las oficinas.** También como parte de nuestro Plan de Oficina Verde, nuestro objetivo es realizar un estudio de todos los modelos de lámpara de menor consumo disponibles en el mercado para reemplazar las que tenemos en funcionamiento e ir sustituyéndolas durante el 2013 a medida que sea necesario.

- **Redacción de una Guía del Buen Guía.** Trabajar un código con los 5 proveedores en los destinos que más vendemos para redactar una guía de buenas prácticas medioambientales para los guías de los viajes.



SOCIEDAD

- **Apoyo a la emprendeduría.** Colaboración con Escola Emprenedors.cat con la idea de apoyar y dar soporte en clases a los más jóvenes emprendedores.

- **Nueva Edición del Concurso Fotográfico.**

- **Consolidar nuestro apoyo al Casal d'Infants. CASAL D INFANTS.** Colaboración con el Casal un año más, vinculando además a proveedores.

- **CRUZ ROJA,** donación anual.

- **Realizar la II Edición del Premio Tarannà Responsable.**

- **Realizar y difundir un video corporativo con mensaje responsable.**

PROVEEDORES:

- **Elaboración del Código Proveedor Responsable, Proveedor Sostenible.** Este código se hará llegar a nuestros proveedores.

- **Premio Especial al Proveedor Más Sostenible del Año.** Basándonos en el Código Proveedor Responsable, Proveedor Sostenible. Entrega en el concurso fotográfico.

- **Realización de cuestionarios evaluativos de la implicación en la RSE por parte de los proveedores.** Dirigido a las personas claves de la empresa y a los de mayor facturación.

- **Poner en marcha nuevos viajes de cooperación o voluntariado.** Estos viajes suponen un apoyo personal a los proyectos locales de otros países. La naturaleza de este apoyo es personal y variable según lo que desee el viajero. El apoyo va dirigido a proyectos de carácter local vinculados a medioambiente, fauna y sobre todo sociales (salud y educación).



Edición: Marzo 2013

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
Esta memoria ha sido realizada con la ayuda de
Cannova.
www.cannova.net - info@cannova.net - 93 1774312
C/Pellaires 30, Palo Alto, Barcelona



Tarannà Club de Viatges, además de intentar satisfacer de manera profesional, esa inmensa pasión por el viaje, quiere hacerlo de manera ética, colaboradora y responsable con el entorno y con la sociedad, tanto la de aquí como la de los países que abren sus puertas a los viajeros. De ahí su fuerte compromiso con el planeta Tierra y con todos sus grupos de interés -los viajeros, los colaboradores, los proveedores, y la sociedad de los países donde actúa-.

Este Informe de Sostenibilidad es una muestra de esta voluntad por destacar como Agencia de Viajes responsable y sostenible. La publicación recoge aquellas actividades, experiencias, iniciativas, valores y principios que hacen de Tarannà algo más que una agencia de viajes, y que aportan un valor incalculable a todos con los que colabora.

“Un viaje de mil millas comienza con el primer paso” (Lao Tsé)