# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# TURISMO DE ARAGÓN

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

# TURISMO DE ARAGÓN

# Índice


1. **Declaración de la Dirección:  Promover un territorio sostenible a través del Turismo**
2. **Perfil y estructura.**
3. **Principales actividades**
4. **Organigrama de funcionamiento y competencias.**
5. **Plan de Responsabilidad Social de Aragón. Estrategia aragonesa de desarrollo sostenible. Plan Aragonés de Estrategia Turística 2016-2020**
6. **Materialidad y cobertura.**
7. **Economía y Finanzas.**
8. **Empleo y personas empleadas.**
9. **Clientes.**
10. **Sociedad y Derechos Humanos**
11. **Medio ambiente**
12. **Grupos de interés.**
13. **Buen Gobierno.**
14. **Ética e integridad**
15. **Reclamaciones y Sugerencias.**
16. **Indicadores.**

**16.1. Estrategia en responsabilidad social y adecuación a la estrategia de los objetivos del milenio.**

**16.2. Indicadores Global Reporting Iniciative (GRI)**

## 1. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN: PROMOVER UN TERRITORIO SOSTENIBLE A TRAVÉS DEL TURISMO.

La Sociedad de Promoción y Gestión del Turismo de Aragón, S.L.U. (en adelante Turismo de Aragón), en su práctica de transparencia, elabora la presente Memoria de Responsabilidad Social siguiendo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI), en su forma más actualizada (GRI4), y la pone a disposición de la ciudadanía mediante la publicación de la misma junto con el resto de información relevante, en la página web turismodearagon.com.

La Memoria de Responsabilidad Social 2021 recoge los compromisos voluntariamente adquiridos por la organización que deben encuadrarse en un proceso de mejora progresiva, con el objetivo de ir modificando las prácticas y usos turísticos mediante la puesta en valor de la actividad turística como un instrumento fundamental de desarrollo de Aragón, acorde con los principios de responsabilidad con la sociedad y el entorno en el que esta actividad se desarrolla.

Turismo de Aragón asume este compromiso voluntario fundamentado en los principios del Pacto Mundial para el Desarrollo Sostenible, alineando su acción con la propuesta del Gobierno de Aragón de desarrollo de la Comunidad mediante la consecución de sus objetivos de manera económica, social y medioambientalmente sostenible.

El usuario, el turista y el consumidor en general exigen cada vez más a los organismos públicos un verdadero compromiso con la ética en el desarrollo de sus competencias. Esta manera de proceder, en el caso de Turismo de Aragón, se encuentra plasmada en el Plan de Estrategia Turística 2021-2024, elaborado a través de un proceso de participación del sector turístico en su globalidad.

En el año 2021 se presentó el Plan de Estrategia Turística de Aragón PAET 2021-2024, continuación del PAET 2016-2020, y Turismo de Aragón durante 2021 ha colaborado en su ejecución. El PAET se enmarca dentro de la Estrategia Aragón Turismo Sostenible 2030 y en consonancia con el Plan de Turismo Sostenible de Aragón que cuenta, dentro de su propósito, con establecer criterios que permitan evaluar los esfuerzos que el sector turístico de Aragón está haciendo por incorporar los criterios de turismo sostenible a su actividad.

El PAET 2021-2024, se alinea temáticamente y multiescalarmente a los principales marcos estatégicos en materia de turismo y sostenibilidad:

- Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible (Naciones Unidas, 2015).

- Estrategia Turismo Sostenible de España 2030 (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Gobierno de España, 2020).

- Estrategia Aragón Turismo Sostenible 2030 (Dirección General de Turismo, Gobierno de Aragón, 2020).

Asimismo, en el ejercicio 2021, Turismo de Aragón se ha incorporado como miembro del Cluster de Turismo Sostenible cuyo objetivo es la promoción, la formación y la innovación del sector turístico con una apuesta firme por el desarrollo sostenible y en cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## 2. PERFIL Y ESTRUCTURA

La Sociedad de Promoción y Gestión del Turismo Aragonés, S.L.U., es una empresa pública de capital 100% público, creada por Decreto 199/2001, de 18 de septiembre, del Gobierno de Aragón.

La sociedad tiene la consideración de medio propio instrumental y servicio técnico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La sede social de Turismo de Aragón se encuentra en Avda. Ranillas 3-A, 3º D, 50.018 de Zaragoza. Teléfono 976 282181 ext. 1 Correo Electrónico: turismodearagon@aragon.es

Turismo de Aragón dispone de una Oficina de Turismo situada en la Plaza de España nº 1 de Zaragoza, donde ofrece información turística sobre la oferta aragonesa, con un horario de 9.30 a 14.30 horas y de 16.30 a 19.30 horas. Teléfono 976 282181 ext. 2 Correo Electrónico: turismodearagon@aragon.es

También ofrece información turística en sus Oficinas de Turismo del Aeropuerto de Zaragoza y de la Estación Delicias, que gestiona de manera conjunta con el Ayuntamiento de Zaragoza. Teléfono Oficina Aeropuerto: 976 780982 Correo electrónico: oficinaturismoaeropuerto@aragon.es Teléfono Oficina Delicias: 976 324468

Gestiona el Centro de Visitantes y Monasterios de San Juan de la Peña en Jaca (Huesca), ofreciendo visitas guiadas. Teléfono: 974 355119 Correo electrónico: monasteriosanjuan@aragon.es

Turismo de Aragón gestiona igualmente las visitas a los bienes recuperados del Real Monasterio de Santa María de Sijena. Teléfono: 974 355119 Correo electrónico: visitasijena@aragon.es; así como visitas guiadas en el Monasterio de Nuestra Señora de Rueda. Teléfono: 974 355119 visitasrueda@aragon.es

Según sus Estatutos, la Sociedad tiene por objeto:

a) La potenciación del sector turístico en todos sus aspectos y el desarrollo de cuantas actividades tiendan a tal fin.

b) La gestión de las instalaciones turísticas que le sean asignadas por el Gobierno de Aragón.

c) La investigación y el análisis de nuevos productos turísticos.

d) La edición de todo tipo de material promocional, en cualquiera de los soportes que se estimen oportunos.

e) La producción y la distribución de la información que favorezca el desarrollo turístico aragonés.

f) La coordinación de las acciones promocionales de otras entidades, públicas o privadas, que tengan igual fin, en el marco de la política turística general.

g) La realización de estudios y propuestas dirigidos a la mejora de la calidad del turismo de Aragón, en sus distintos ámbitos y subsectores.

h) Y en general, cuantas actividades contribuyan al mejor desarrollo turístico de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Los órganos de gobierno y administración de Turismo de Aragón son:

**1º Consejo de Administración**

La administración social de Turismo de Aragón corresponde a un Consejo de Administración, que puede estar formado por un mínimo de tres miembros y un máximo de doce, y que ejerce el poder de representación colegiadamente.

Los miembros del Consejo de Administración de Turismo de Aragón son nombrados por Corporación Empresarial Pública de Aragón, sociedad matriz de Turismo de Aragón, a propuesta del Gobierno de Aragón.

Su composición es la siguiente:

Presidente: Arturo Aliaga López, Vicepresidente del Gobierno de Aragón y Consejero del Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial del Gobierno de Aragón.

Vicepresidente: Gloria Pérez García, Directora General de Turismo del Gobierno de Aragón.

Vocales: Sergio Larraga Martínez Secretario General Técnico del Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial del Gobierno de Aragón, Marta Aparicio Sáinz de Varanda, Directora General de Patrimonio y Organización del Gobierno de Aragón, Luis Estaún García, Director General de Desarrollo Estatutario y Programas Europeos del Gobierno de Aragón, Ricardo Almalé Bandrés, Director General de Relaciones Institucionales del Gobierno de Aragón y Carlos Aparicio Tejedor designado por las Cortes de Aragón.

Con carácter general, el Consejo de Administración de Turismo de Aragón se reúne con una periodicidad bimensual.

Las competencias propias del Consejo de Administración son las siguientes:

- Determinar las estrategias de acción de la sociedad.

- Aprobar sus inversiones

- Formular las Cuentas Anuales

- Nombrar y cesar la Dirección Gerencia de la Sociedad.

Las reuniones de la Junta General son convocadas por el presidente del consejo, motu propio o a petición de un mínimo de dos consejeros, debiendo celebrarse en este caso en el plazo máximo de quince días desde la notificación, teniendo que incluirse en cualquier convocatoria el orden del día el lugar, fecha y hora de la reunión.

**2º Junta General**

La Junta General de Accionistas de Turismo de Aragón es Corporación Empresarial Pública de Aragón, S.L.U., sociedad matriz de Turismo de Aragón que posee el 100% de las participaciones de la sociedad.

Durante el ejercicio 2021, la sociedad ha tenido cambios en los miembros de sus órganos de gobierno, tal y como hemos detallado en el punto anterior.

Durante este mismo ejercicio 2021 la sociedad no registró cambios en su Capital Social.

**3º Director Gerente**

El Director Gerente es el máximo responsable de la gestión y administración de la sociedad y ejerce las funciones que le encomienda el Consejo de Administración y el Consejero Delegado, para lo cual éste puede delegarle alguna o el total de sus facultades.

## 3. PRINCIPALES ACTIVIDADES

Turismo de Aragón desarrolla múltiples actividades de promoción y fomento de la actividad turística en Aragón, que tratan no solo de impulsar el turismo como sector estratégico de la economía aragonesa sino también de proteger el patrimonio natural y cultural y los demás recursos turísticos de la Comunidad Autónoma, conforme al principio de desarrollo turístico sostenible.

De acuerdo con los principios de la política turística aragonesa, el modelo de gestión de Turismo de Aragón está enfocado a la realización de actividades y a la puesta en marcha de proyectos que potencien el sector desde todas las perspectivas de desarrollo posibles: económico, medioambiental, cultural, social, etc… impulsando y colaborando con el sector privado en ese proceso de mejora continua. Se trata de un modelo orientado a la atención del sector turístico aragonés en su conjunto, un modelo que favorece la coordinación y la puesta en marcha de planes y programas que desde el ámbito público beneficien a la totalidad del sector turístico aragonés.

También con la finalidad de situar a Aragón como un destino turístico integral, reputado por la calidad de lo que se ofrece y por los atractivos y valores social y ambientalmente sostenibles que incorpora, se desarrollan por la Sociedad productos con importantes y diferentes matices, procurando que todos tengan un marcado carácter de respeto medioambiental.

A continuación se describen los productos y actividades gestionados por Turirmo de Aragón, indicando asimismo las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2021.

**Páginas Web Turismo de Aragón:**

Turismo de Aragón cuenta con una página web adaptada a las últimas tendencias de diseño y desarrollo web: tecnología Mobile First (visualización en smarphones y tablets), accesibilidad según World Wide Web Consortium, compatibilidad con principales navegadores, tecnología de socialización en RRSS, etc.

Su estructura se basa en un estudio de los 50 destinos TOP de Aragón, ofreciendo al usuario una información jerarquizada. Contiene también un novedoso sistema de geolocalización de destinos y de movilidad y transportes, además de rutas, formulario de consulta, descarga de folletos, agenda y sección de noticias. La web es multi-idioma: en 2019 se tradujo a inglés y francés, en 2020 se amplió a alemán e italiano y en 2021 a chino y se han creado home en japonés, coreano y portugués donde pueden descargarse los folletos editados en estos idiomas.

Gestionado por Turismo de Aragón y dependiente del portal general, en 2017 se puso en marcha un espacio de participación para profesionales del sector turístico: https://profesionales.turismodearagon.com que durante 2021 se ha ido desarrollando.

También se gestionan desde Turismo de Aragón las siguientes webs:

www.caminodesantiagoporaragon.com

http://senderosturisticos.turismodearagon.com

http://aragonbike.turismodearagon.com

http://ibonesdearagon.turismodearagon.com

www.monasteriosanjuan.com

www.monasterioderueda.com

www.gastronomia-aragonesa.com

www.hospederiasdearagon.com

www.rutasdememoriadearagon.es

http://experiencias.turismodearagon.com/

Se cuenta con una "Guía de diseño visual digital" con la pretensión de proporcionar coherencia al conjunto de todas las webs que la Dirección General de Turismo y el propio Turismo de Aragón desarrolla.

**Redes Sociales:**

Turismo de Aragón es el perfil principal, siendo muy activo en redes sociales, contando con 32.400 seguidores en Twitter, 40.000 en "Facebook" y más de 51.000 de seguidores en "Instagram". Dispone asimismo de un canal oficial en "Youtube" con 2.000 suscriptores y está presente en Google +. También gestiona el perfil de redes de Nieve de Aragón, teniendo su principal actividad en invierno, con 3.596 seguidores en Twitter y 1.923 en "Facebook y las redes sociales de Camino de Santiago por Aragón habiendo alcanzado los 1000 seguidores en Twiter, 2.646 en Facebook y más de 1.300 en Instagram.

También desde las redes sociales se han organizado concursos en todas las promociones turísticas y acciones promocionales de Turismo de Aragón llegando a duplicarse los seguidores.

Está previsto próximamente abrir un canal de TikTok que servirá para la promoción de Aragón y en especial para promocionar las Experiencias Turísticas de Aragón.

**Sector de la Nieve:**

Además de la gestión de diferentes productos turísticos, Turismo de Aragón entre sus diferentes áreas de actuación incluye la gestión de nieve y montaña habiendo realizado promoción del turismo de nieve y montaña en Aragón durante 2021. Se cuenta

con un órgano consultivo propio dentro de Turismo de Aragón en el que está representado el sector de la nieve.

**Fondo de Inversiones de Teruel**

Turismo de Aragón durante 2021 gestionó diversos proyectos del Fondo de Inversiones de Teruel en materia turística correspondiente al FITE 18, y FITE 19 por un importe global de 1.770.000€ y 150.000€ respectivamente a través de la ejecución de varios proyectos de inversión, algunos de los cuales se ejecutaron directamente por Turismo de Aragón y otros a través del otorgamiento de subvenciones directas por parte del Gobierno de Aragón a diversas entidades y teniendo Turismo de Aragón encomendadas las funciones de entidad colaboradora para la gestión de los proyectos.

Para ser ejecutado en 2021 y 2022, correspondiente al FITE 2020, Turismo de Aragón cuenta con las cantidades de 250.000€ para inversiones en Hospederías y 250.000€ para señalización de destinos turísticos.

Se prevé que Turismo de Aragón pueda continuar en el año 2022 con la gestión del Fondo de Inversiones de Teruel en materia turística correspondiente al FITE 20 y FITE 21.

**Hospederías de Aragón y otros establecimientos**

Turismo de Aragón es el ente gestor de la Red de Hospederías de Aragón, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 294/2005, de 13 de diciembre del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Red de Hospederías de Aragón, teniendo encomendada la gestión y explotación de las Hospederías de Monasterio de Nuestra Señora de Rueda, establecimiento de cuatro estrellas, Roda de Isábena de tres estrellas, La Iglesuela del Cid de cuatro estrellas, Monasterio de San Juan de la Peña de cuatro estrellas, Loarre de tres estrellas y Allepuz de cuatro estrellas. Pertenecen también a la Red de Hospederías la de Illueca, la del Mesón de la Dolores y la de Sádaba. Por otro lado, Turismo de Aragón tiene también encomendada la gestión del Centro de Visitantes del Castillo de Loarre.

**Visitas guiadas:**

La potenciación del turismo cultural en Aragón forma parte de los fines y objetivos de Turismo de Aragón, siendo uno de sus ejes el patrimonio cultural y monumental de Aragón.

En 2021 se continuó con las visitas a los Monasterios de San Juan de la Peña, así como al centro de interpretación de San Juan de la Peña, al Monasterio de Nuestra Señora de Rueda y al Real Monasterio de Santa María de Sijena con objeto de hacer visitable la exposición de los bienes aragoneses.

Asimismo, Turismo de Aragón, en colaboración con otras instituciones presta el servicio de visitas guiadas a distintos enclaves turísticos como el Monasterio de San Victorián.

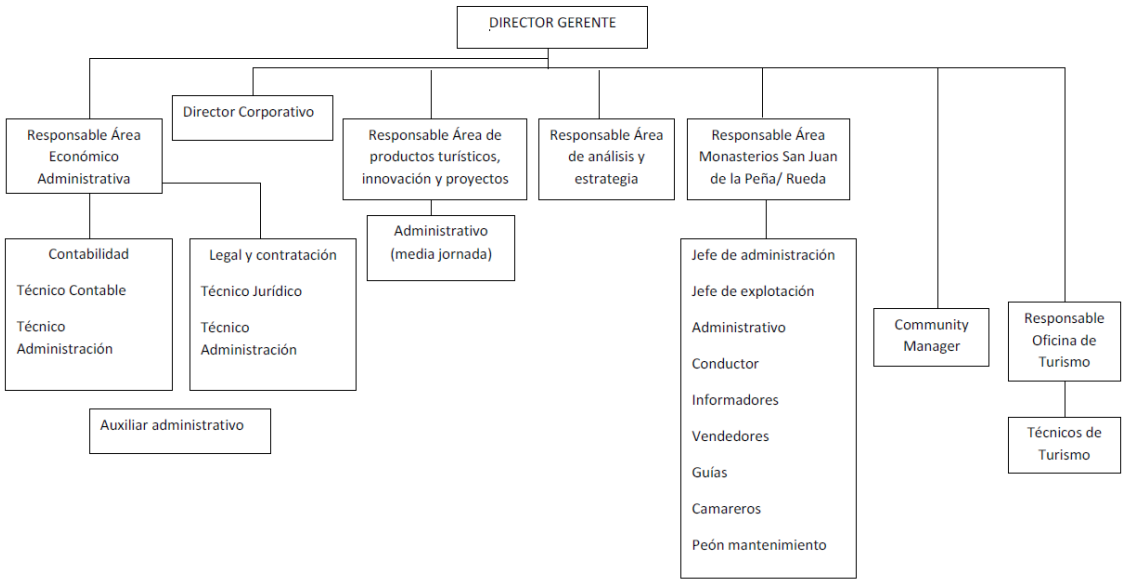
Por otra parte, Turismo de Aragón se encarga, a través de un convenio suscrito a tal efecto, del asesoramiento general a la Fundación Montañana Medieval que gestiona las visitas al municipio medieval de Montañana y la colabora en la promoción y fomento del núcleo medieval de Montañana, Puente de Montañana y su entorno, en la provincia de Huesca.

## 4. ORGANIGRAMA DE FUNCIONAMIENTO Y COMPETENCIAS

Turismo de Aragón desarrolla sus actividades a través de una organización estructurada en 5 Áreas de Gestión.

Al frente de cada una de las Áreas se encuentra un Jefe de Área encargado de la dirección de la misma. Se encarga también de comunicar al Director Gerente los resultados de la gestión y la consecución de objetivos del Área.

El organigrama de la empresa es el siguiente:




Las competencias y funciones que desarrolla cada una de las Áreas pueden sintetizarse en las siguientes:

**Director Corporativo:**

Supervisión, seguimiento y control de las Hospederías de Aragón, el Aeródromo de Santa Cilia y otros establecimientos que dependen de Turismo de Aragón y el centro de visitantes del Castillo de Loarre .

**Área de Productos Turísticos e Innovación, Responsabilidad Social y Proyectos Europeos:**

Gestión innovadora de productos turísticos relacionados con la cultura, la naturaleza y el deporte como vehículos de promoción turística. Gestión de proyectos europeos y cooperación transfronteriza. Incorporación de la estrategia en materia de responsabilidad social al ámbito turístico.

**Área de Análisis y Estrategia:**

Realización, localización y análisis de estudios propios y ajenos. Investigación de mercados y tendencias. Diseño de estrategias y tácticas basadas en el análisis de la información obtenida. Implementación de las medidas concretas en que se basan los movimientos tácticos y las estrategias (PAET 2016-2020).

**Área Monasterios:**

Gestiona las visitas guiadas al Monasterio de San Juan de la Peña, del Monasterio de Nuestra Señora de Rueda y a los bienes del Monasterio de Sijena.

**Área Económico Administrativa / RRHH:**

Control administrativo, financiero y contable de la actividad de la empresa. Elaboración de Cuentas Anuales, de presupuestos, gestión de la Tesorería, control de pagos e ingresos, facturación, control de subvenciones recibidas.

Asesoramiento en materia de contable. Supervisión y control de los recursos humanos y protección de los riesgos laborales.

Asesoramiento jurídico general de la Sociedad, laboral, protección de datos de carácter personal, responsabilidad penal.

Elaboración de informes jurídicos, de gestión, actas, contratos, convenios de colaboración, tramitación de documentos notariales e inscripción.

Coordinación y relaciones con las Administraciones Públicas y organismos públicos y privados, colaboración en procedimientos de control de Intervención, Cámara de Cuentas y Tribunal de Cuentas.

**Información turística, Web, Redes y Oficinas de Turismo:**

Gestión de todos los aspectos relacionados con la atención al turista, presencial, telefónica y telemática.

Coordinación de la red de oficinas de turismo de Aragón, información turística en oficinas de turismo propias, coordinación con el resto de oficinas de Aragón y del material editado como soporte promocional.

Coordinación y gestión de nuevas tecnologías. Gestión de toda la comunicación y acciones de carácter on-line.

## 5. ESTRATEGIA ARAGONESA DE DESARROLLO SOSTENIBLE. PLAN ARAGONÉS DE ESTRATEGIA TURÍSTICA 2021-2024.

Turismo de Aragón apuesta por la integración de la gestión responsable y la sostenibilidad en su estrategia. La actividad que desarrolla Turismo de Aragón tiene, sin duda, incidencia en el sector turístico de nuestra Comunidad, en el territorio y en su entramado empresarial.

Por una parte, el impacto de la actividad turística reviste una gran importancia desde el punto de vista medioambiental, social y económico, y por otra, el desarrollo turístico de nuestra Comunidad Autónoma exige la compatibilización con la preservación y defensa del medio natural aragonés. Estas razones hacen imprescincible la asunción de una gestión responsable.

Los recursos turísticos más importantes deben ser transformados en activo, para preservarlos y hacerlos perdurables para generaciones futuras. Por ello, el desarrollo de los recursos debe ser sostenible.

Turismo de Aragón ha asumido los principios del Plan de Responsabilidad Social de Aragón, integrándolos en su estrategia, incorporando criterios socialmente responsables y sostenibles en su gestión interna y en su relación con el entorno que le rodea.

Estos principios, que Turismo de Aragón asume como propios, son:

- Transparencia

- Sostenibilidad

- Respeto a las personas empleadas

- Excelencia en la gestión y orientación al cliente

- Relación con los proveedores

- Respeto al medioambiente

Así, la estrategia de Turismo de Aragón en materia de responsabilidad social se concreta en ofrecer un destino reputado e incorporar, de manera sistemática, en la estrategia turística, la sostenibilidad y la responsabilidad social como herramientas de gestión.

Esta estrategia conlleva:

1º El establecimiento e incorporación, dentro de la estructura de gestión interna de Turismo de Aragón, de parámetros que permitan medir y reducir impacto medioambiental en todas nuestras acciones, estableciendo medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, de igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres en materia de empleo, trabajo y retribución.

2º El diseño y la puesta en marcha de un plan de extensión de la responsabilidad social y la sostenibilidad a los grupos de interés, con especial incidencia en los clientes de Turismo de Aragón (entendidos estos como los turistas) y el sector privado.

3º El diseño y difusión de los criterios de sostenibilidad y responsabilidad social entre nuestros proveedores:

- Puesta en marcha mecanismos de contratación pública responsable, incluyendo asimismo en los contratos cláusulas sociales en igualdad de género que incorporen el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad entre hombres y mujeres.

Turismo de Aragón ha utilizado las cláusulas sociales siguientes:

En el Contrato de gestión y explotación de la Hospedería de La Iglesuela del Cid (Teruel), se incluyó la cláusula siguiente:

*"Condiciones especiales de ejecución del contrato*

*Las condiciones especiales de ejecución del contrato serán la contratación preferente de mujeres en los procesos de selección que deba realizar el adjudicatario para cubrir los puestos necesarios en la Hospedería, garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo, el fomento de uso de recursos autóctonos y el establecimiento de medidas de reducción de consumo de energía. Se acreditará mediante la presentación de una declaración anual sobre el grado de cumplimiento de dichas condiciones.*

En el contrato de prestación del servicio de atención turística en las oficinas de Turismo de Aragón en Zaragoza se incluyó la cláusula siguiente:

*"Social y/o ético: El contratista deberá abonar a sus trabajadores el salario correspondiente, cuyo importe será el establecido en el convenio colectivo sectorial de aplicación, así como mantener dichas condiciones mientras dure la ejecución del contrato y sus eventuales prórrogas".*

Por otra parte, en todos los contratos de obra celebrados en 2021 se ha incluido como condiciones especiales de ejecución, la siguiente: *la empresa garantizará la seguridad y la protección de la salud de los trabajadores, debiendo presentar el Plan de prevención de la seguridad y salud de la empresa.*

- El fomento de la transparencia y en establecimiento de un protocolo de diálogo contínuo con los Grupos de Interés más importantes para Turismo de Aragón entre los que destacan los turistas (clientes), el sector turístico privado y los profesionales del sector. En este sentido destaca la creación de un foro de profesionales del sector presente en la web de Turismo de Aragón en la que participa todo el sector turístico.

- La incorporación de criterios de sostenibilidad en la planificación previa a la creación de nuevos productos turísticos con el fin de poder concebirlos y desarrollarlos de manera responsable socialmente.

- La observación e incorporación de criterios de responsabilidad social y sostenibilidad en los productos turísticos consolidados.

El Plan Aragonés de Estrategia Turística 2021-2024 (en adelante PAET) se enmarca dentro de la Estrategia Aragón Turismo Sostenible 2030. De acuerdo con la Visión recogida en el citado Plan: *"Aragón busca posicionarse como turismo experiencial de amplio espectro motivacional a través de una gestión sostenible del destino y sus recursos y de una búsqueda permanente de excelencia, entendida como la satisfacción e incluso superación de las expectativas del turista".*

Sus objetivos son los siguientes:

1. Incrementar los beneficios sociales del turismo, extendiéndolos al conjunto de las sociedades receptoras creando empleo de calidad y mejorando sus condiciones de vida.

2. Incrementar el beneficio económico derivado de la actividad turística, aumentando la rentabilidad de los activos a través de la reducción de la estacionalidad.

3. Lograr un equilibrio socioterritorial del turismo que impulse la actividad turística en nuevos destinos, extendiendo los beneficios socioeconómicos hacia estos.

4. Mejorar la calidad del entorno natural y cultural, reduciendo los impactos que sobre el medioambiente y las condiciones culturales y sociales de los destinos pueda producir la

actividad turística, asumiendo los compromisos internacionales de adaptación y mitigación del cambio climático.

5. Aumentar la conciencia de la sociedad y las administraciones públicas sobre la importancia de respaldar el turismo como garantía de prosperidad y mejora de las condiciones de vida.

De acuerdo con este planteamiento, el PAET presenta la siguiente declaración de intenciones:

1. Reunir y potenciar las voluntades de actores, recursos y territorios para desarrollar con éxito un proyecto común.

2. Trazar las líneas que definan la relación de la estrategia turística de la Comunidad Autónoma de Aragón con la Administración General del Estado y demás niveles de las Administraciones (Europea, Estatal, Autonómica y Local).

3. Construir una verdadera colaboración público-privada a través de la participación en el diseño del plan como en la implementación del mismo a nivel de decisión e inversión en promoción.

4. Implementar medidas y actividades de contenido turístico con un punto de vista más amplio basado en la sostenibilidad, el conocimiento, el talento y la innovación.

El Plan Estratégico de Turismo de Aragón 2021-2024 propone una estructura fundamentada en la evaluación de los planes anteriores, los resultados del diagnóstico y los del proceso de participación del sector.

El plan se configura como una herramienta viva y dinámica, sujeto a adaptaciones y evaluaciones periódicas.

Se estructura en torno a cinco vectores fuerza que definen la visión de futuro del destino Aragón en 2024:

- Sostenibilidad.
- Coordinación.
- Gestión del conocimiento.
- Comunicación.
- Gestión del producto.

Partiendo de dichos vectores, el Plan fija 8 objetivos estratégicos y un conjunto de medidas en relación con cada uno de ellos. La concreción de cada uno de estos objetivos configura un mapa de 56 medidas.

Los 8 objetivos del Plan estratégico son los siguientes:

1. Gobernanza turística para fomentar la coordinación y cooperación entre los agentes del sector turístico.
2. Creación de productos turísticos sostenibles e innovadores. Consolidación y desarrollo de productos y otras acciones de promoción.
3. Formación e investigación en turismo sostenible y digitalización para un destino más resiliente.
4. Posicionamiento de Aragón como destino sostenible, accesible, experiencial, de bienestar, calidad y de eventos.
5. Profesionalización y ordenación del sector turístico. Lucha contra el intrusismo.

6. Fomentar el uso de las TIC para coordinar agentes y promocionar destinos y experiencias.

7. Empleo de la gastronomía y la excelencia del producto local como dinamizador del turismo.

8. Impulsar la imagen de Aragón para atraer y fidelizar al turista, ofreciendo una experiencia emocional y diferencial.

La sostenibilidad se configura en Aragón como eje transversal de las políticas públicas en la materia, lo que implica que todas las acciones de desarrollo, gestión, ejecución, evaluación y seguimiento del Plan deban realizarse de acuerdo con este principio de sostenibilidad.

Actividades de desarrollo del Plan Estratégico de Turismo 2021-2024 realizadas por Turismo de Aragón en 2021:

A lo largo de 2021 Turismo de Aragón ejecutó el Plan Estratégico de Turismo 2021-2024 (PAET). Se exponen a continuación las actuaciones y productos desarrollados en cumplimiento de cada uno de los objetivos estratégicos que el Plan establece:

**Objetivo 1. Gobernanza turística para fomentar la coordinación y cooperación entre los agentes del sector turístico.** Se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

-Desarrollo de Grupos de trabajo de productos turísticos, como el de Bicicleta, Astroturismo, Slowdriving y Pesca.

- Avances para la creación de una Comisión Interdepartamental de Turismo como órgano central para la coordinación del turismo como actividad estratégica del Gobierno de Aragón.

- Celebración de reuniones de coordinación individualizada con los Departamentos competentes en medio ambiente, cultura, deporte, ordenación del territorio, movilidad, para la puesta en marcha de acciones comunes, en relación con la Cultura (Goya), Naturaleza (Ornitología, Espacios Naturales), Deporte (aerolíneas y slowdriving), Empleo y Alimentación.

- Acciones para la comercialización del producto "Goya", con acuerdo de colaboración con la Cámara de Comercio de Zaragoza.

- Participación en tres proyectos europeos:

- Proyecto INTURPYR. En el año 2021 se continuó con la ejecución del Proyecto
- Proyecto camino francés por Aragón. Finalización del proyecto.
- Proyecto Linguatec. Turismo de Aragón finalizó en 2021 la ejecución de este proyecto. Este proyecto desarrollo la cooperación transfronteriza y la transferencia en tecnologías de la lengua, cuyo objeto fue, entre otros, el desarrollo de un traductor automático de diversas lenguas.

**Objetivo 2. Creación de productos turísticos sostenibles e innovadores. Consolidación y desarrollo de productos y otras acciones de promoción** se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Consolidación de productos de turismo geológico, seguridad en montaña, ibones turísticos, recreaciones históricas, astroturismo, ornitología y slow driving, nieve, senderos,

camino de Santiago por Aragón, barrancos y turismo fluvial con Pirineos Atlánticos, cicloturismo, BTT y pesca.

- Convenios y patrocinios con distintas entidades y asociaciones vinculadas al turismo aragonés: turismo deportivo, cultural, gastronómico, etc.

- Durante el año 2021, Turismo de Aragón ha ejecutado un plan de medios publicitarios en radio y on line para ayudar a la reactivación del sector turístico tras la enorme afección del sector por la crisis sanitaria, con una potente campaña de promoción turística en radios, prensa e internet para contribuir a la recuperación del sector.

- Durante el año 2021 Turismo de Aragón no ha podido celebrar y colaborar en algunos eventos debido a su cancelación por causa del Covid-19, pero sí se ha colaborado en los que han podido realizarse, como es el caso de FITUR, el III Congreso de Turismo Rural en colaboración con la Asociación de Directivos de Aragón, la promoción y comercialización nacional e internacional de las rutas de Enoturismo en Aragón entre otras actuaciones. Por otro lado, se han reforzado distintos productos turísticos como el idiomático, el biciturismo y la figura de Goya con motivo del 275 aniversario de su nacimiento.

**Objetivo 3. Formación e investigación en turismo sostenible y digitilización para un destino más resiliente.** Se han realizado desde Turismo de Aragón las siguientes acciones:

- Estudio de caracterización del turista en los mercados de proximidad, así como otros en materia de pesca, ibones pirenaicos, recreaciones históricas y astroturismo.

- Jornadas de profesionales de turismo en el marco de la cooperación transfronteriza.

- Campañas de publicidad en medios de comunicación locales para la promoción de las zonas turísticas aragonesas.

- Estudio de desestacionalización y de la temporalidad en el empleo turístico.

- Estudio sobre la accesibilidad turística en las zonas de Montaña en Aragón.

**Objetivo 4. Posicionamiento de Aragón como destino sostenible, accesible, experiencial, de calidad y eventos.** Realización de las acciones siguientes:

- Turismo de Aragón cuenta con la certificación como Empresa Socialmente Responsable. Tras el compromiso expreso de Turismo de Aragón a sumarse a la estrategia en materia de Responsabilidad Social puesta en marcha por el Gobierno de Aragón. La mesa de Responsabilidad Social en Aragón, otorgó a Turismo de Aragón el sello de Empresa Socialmente Responsable.

**Objetivo 5. Profesionalización y ordenación del sector turístico. Lucha contra el intrusismo.**

- Proyecto de Orden de modificación del Manual de Senderos Turísticos de Aragón 2021.

**Objetivo 6. Fomentar el uso de las TIC para coordinar agentes y promocionar destinos y experiencias.**

- En materia de redes sociales, la estrategia se desarrolla en base a tres objetivos: redirigir tráfico al portal online, influenciar en las decisiones de los usuarios gracias a la comunicación e imagen de marca.

- Turismo de Aragón cuenta con una oficina de Turismo de Aragón, que permanece abierta todos los días del año, a excepción del 25 de diciembre y del 1 de enero. La oficina está ubicada en la Plaza de España nº 1, en un local perteneciente a la Diputación Provincial de Zaragoza, cedido a Turismo de Aragón. Desde la Oficina Principal de Turismo de Aragón se gestiona la Red de Oficinas de Turismo de Aragón, compuesta por 139 oficinas y 21 puntos de información turística, donde se actualizan los horarios de todos los recursos turísticos de Aragón en colaboración con la Red de Oficinas y las comarcas. Esta base de datos se envía a las oficinas de la Red para que todas puedan dar la información de todo Aragón, lo más actualizada posible.

La Oficina Principal de Turismo de Aragón tiene la característica de que por su situación estratégica no sólo recibe turistas que visitan la ciudad, sino que es un lugar muy conocido por los zaragozanos que acuden a solicitar información para visitar lugares de interés de nuestra comunidad.

Turismo de Aragón cuenta con otra oficina de Turismo ubicada en el Aeropuerto de Zaragoza, gestionada conjuntamente con el Ayuntamiento de Zaragoza, así como una oficina en la Estación de Delicias gestionada por el Ayuntamiento con base en un convenio firmado entre ambas entidades.

Turismo de Aragón, con el fin de elaborar las estadísticas del sector, actualizar y mejorar los contenidos de las bases de datos existentes sobre información turística con el fin de poder poner en marcha futuras políticas turísticas, gestiona un sistema en red de carácter informático en 160 oficinas de turismo y puntos de información turística de todo Aragón que se actualiza periódicamente incluyendo un directorio de recursos turísticos, un gestor de stock y un directorio de Oficinas de Turismo.

- **Objetivo 7. Empleo de la gastronomía y la excelencia del producto local como dinamizador del turismo.**

- Colaboración con las Rutas de Vino Aragonesas, firma de convenio de colaboración para la potenciación de la marca Enoturismo Aragón con las 4 rutas del vino para 2.021.

**Objetivo 8. Impulsar la imagen de Aragón para atraer y fidelizar al turista, ofreciendo una experiencia emocional y diferencial.**

- Trabajos con la Aragón Film Comission en la creación de la web aragonfilm.com

- Participación en la Aragon Film Commision que tiene por objeto apoyar la industria del cine y favorecer su presencia en Aragón.

- Colaboración a través del patrocinio de rodajes cinematográficos.

-Elaboración de la ESTRATEGIA ARAGÓN TURISMO SOSTENIBLE 2030, marcando el cambio de gestión turística en Aragón hacia un horizonte de sostenibilidad.

## 6. MATERIALIDAD Y COBERTURA

El presente apartado de la Memoria que desarrolla los aspectos de materialidad y cobertura no ha sufrido variación significativa respecto a las Memorias de los ejercicios anteriores.

En relación con la identificación de las materias concernientes a la responsabilidad social y la sostenibilidad, los grupos de interés no han señalado aspectos especialmente críticos.

Se han identificado los contenidos relevantes desde el punto de vista de la sostenibilidad y responsabilidad social, para lo cual se han analizado desde dos perspectivas, por un lado, lo que tiene impacto dentro de la organización y por otro, lo que tiene impacto fuera de la organización.

Partiendo de estas premisas, las actuaciones de Turismo de Aragón se orientan:

1.- A los **clientes**, a través de:

a) La satisfacción del turista. El objetivo es ser conocidos por la reputación de Aragón como buen destino (ser un destino "humanizado", al margen de consideraciones obvias de calidad)

b) La participación de los clientes en la estrategia de Turismo de Aragón y en la adopción de compromisos éticos.

c) La orientación de los profesionales del sector al cliente.

d) La oferta de productos únicos y sostenibles.

2.- A la **comunidad**, a través de:

a) apoyo a la sostenibilidad de las empresas turísticas

b) La participación de las empresas turísticas en la estrategia de Turismo de Aragón y en la adopción de compromisos éticos.

c) La incorporación a la normativa turística de criterios sociales.

3.- A la consecución de un **negocio responsable**, a través de:

d) El diálogo con los grupos de interés.

e) El compromiso ético y de transparencia.

f) Las mejores prácticas de Gobierno corporativo.

g) La incorporación de criterios sociales, medioambientales y éticos en la contratación.

h) La transparencia con los proveedores.

4.- A los **empleados,** a través de:

a) El diálogo con los trabajadores y establecimiento de códigos referentes a los temas de sostenibilidad y responsabilidad.

b) El respeto a la diversidad y a la igualdad de oportunidades.

c) Formación y desarrollo profesional.

5.- A la mejora de la **sostenibilidad**, a través de:

a) La realización de un estudio real de consumos y establecimientos de procedimientos de mejora.

b) El apoyo al desarrollo de productos turísticos que garantice el respeto medioambiental del entorno donde se desarrollan.

El Consejo de Administración de la Sociedad lleva a cabo la validación de las actuaciones reflejadas en la Memoria de Responsabilidad Social que la Sociedad lleva a cabo.

El compromiso de Turismo de Aragón con la Responsabilidad Social es un proceso de desarrollo continuo y progresivo, requerido de constante actualización y adaptación a la propia marcha del sector turístico y de la sociedad en general, que implica la necesidad de contemplar y poner el foco de atención en elementos que inicialmente no se habían tenido en cuenta pero que deben incorporarse a la estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social de la Sociedad.

## 7. ECONOMÍA Y FINANZAS

Las Cuentas Anuales del ejercicio 2021 adjuntas han sido formuladas por el Consejo de Administración a partir de los registros contables de la Sociedad a 31 de diciembre de 2021 y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación, y en particular con los principios y criterios contables contenidos en el mismo, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la compañía.

A los efectos de estas cuentas anuales, el marco normativo aplicado se establece en:

- El Código de Comercio y la restante legislación mercantil.
- Real Decreto 1514/2007, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad, y las modificaciones aplicadas a este mediante Real Decreto 1159/2010, Real Decreto 602/2016 y Real Decreto 1/2021.
- Las normas de obligado cumplimiento aprobadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas en desarrollo del Plan General de Contabilidad y sus normas complementarias.
- Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo del Ministerio de Economía y Hacienda, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias.

La Sociedad formula las Cuentas Anuales en formato abreviado por cumplir lo establecido en los artículos 257 y 261 de la Ley de Sociedades de Capital.

Las Cuentas Anuales adjuntas se someterán a la aprobación del Socio Único, estimándose que serán aprobadas sin modificación alguna.

Las Cuentas Anuales del ejercicio anterior, fueron aprobadas por el Socio único, el 31 de marzo de 2021.

La Sociedad ha elaborado sus estados financieros bajo el principio de empresa en funcionamiento, sin que exista ningún tipo de riesgo importante que pueda suponer cambios significativos en el valor de los activos o pasivos en el ejercicio siguiente.

A continuación, se incluyen los Estados financieros de Balance y Cuenta de pérdidas y ganancias de la Sociedad del ejercicio actual y anterior:

| ACTIVO | EJERCICIO 2021 | EJERCICIO 2020 |
|---|---|---|
| **ACTIVO NO CORRIENTE** | **1.404.681,08** | **1.669.434,19** |
| **Inmovilizado intangible** | **145.437,78** | **229.717,16** |
| **Inmovilizado material** | **1.083.835,30** | **1.238.040,33** |
| **Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo** | **64.082,25** | **55.293,20** |
| **Inversiones financieras a largo plazo** | **6.649,75** | **6.649,75** |
| **Deudores comerciales no corrientes y otras cuentas a cobrar** | **104.676,00** | **139.733,75** |
| **ACTIVO CORRIENTE** | **10.988.506,30** | **15.093.573,70** |
| **Existencias** | **18.744,56** | **27.325,53** |
| **Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar** | **10.242.270,82** | **14.918.480,68** |
| Clientes por ventas y prestaciones de servicios | 70.550,30 | 63.854,03 |
| Clientes empresas del grupo y asociadas | 1.089,33 | 654,25 |
| Otros deudores | 10.170.631,19 | 14.853.972,40 |
| **Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo** | **23.267,80** | **18.908,86** |
| **Inversiones financieras a corto plazo** | **120,22** | **120,22** |
| **Efectivo y otros activos líquidos equivalentes** | **704.102,90** | **128.738,41** |
| **TOTAL ACTIVO** | **12.393.187,38** | **16.763.007,89** |

| PATRIMONIO NETO Y PASIVO | EJERCICIO 2021 | EJERCICIO 2020 |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **PATRIMONIO NETO** | **5.979.206,94** | **5.474.821,75** |
| **Fondos propios** | **3.842.065,61** | **3.842.065,61** |
| **Capital** | **4.870.080,00** | **4.870.080,00** |
| Capital escriturado | 4.870.080,00 | 4.870.080,00 |
| **Reservas** | **357.905,83** | **357.905,83** |
| Otras reservas | 357.905,83 | 357.905,83 |
| **Resultados de ejercicios anteriores** | **-1.685.920,22** | **-1.685.920,22** |
| **Otras aportaciones de socios** | **300.000,00** | **300.000,00** |
| **Subvenciones, donaciones y legados recibidos** | **2.137.141,33** | **1.632.756,14** |
| **PASIVO NO CORRIENTE** | **723.291,82** | **555.163,81** |
| **Deudas a largo plazo** | **200,00** | **200,00** |
| Otras deudas a largo plazo | 200,00 | 200,00 |
| **Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo** | **10.712,54** | **10.712,54** |
| **Pasivos por impuesto diferido** | **712.379,28** | **544.251,27** |
| **PASIVO CORRIENTE** | **5.690.688,62** | **10.733.022,33** |
| **Provisiones a corto plazo** | **39.453,26** | **39.453,26** |
| **Deudas a corto plazo** | **5.045.923,58** | **10.470.291,94** |
| Otras deudas a corto plazo | 5.045.923,58 | 10.470.291,94 |
| **Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar** | **605.311,78** | **223.277,13** |
| Otros acreedores | 605.311,78 | 223.277,13 |
| **TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO** | **12.393.187,38** | **16.763.007,89** |

| PÉRDIDAS Y GANANCIAS ABREVIADA | EJERCICIO 2021 | EJERCICIO 2020 |
|---|---|---|
| **Importe neto de la cifra de negocios** | **495.173,54** | **213.895,84** |
| **Aprovisionamientos** | **-49.756,74** | **-20.476,84** |
| **Otros ingresos de explotación** | **3.306.340,27** | **2.256.761,82** |
| **Gastos de personal** | **-1.131.914,53** | **-1.146.029,13** |
| **Otros gastos de explotación** | **-2.664.774,45** | **-1.314.950,79** |
| **Amortización del inmovilizado** | **-192.510,84** | **-271.651,85** |
| **Imputación subvenciones inmovilizado no financiero y otras** | **192.510,84** | **271.651,83** |

| | | |
|---|---|---|
| **Otros resultados** | **35.943,18** | **299,81** |
| **RESULTADO DE EXPLOTACIÓN** | **-8.988,73** | **-10.499,31** |
| **Ingresos financieros** | **199,68** | **0,18** |
| Otros ingresos financieros | 199,68 | 0,18 |
| **RESULTADO FINANCIERO** | **199,68** | **0,18** |
| **RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS** | **-8.789,05** | **-10.499,13** |
| Impuesto sobre beneficios | **8.789,05** | **10.499,13** |
| **RESULTADO DEL EJERCICIO** | **0,00** | **0,00** |

La sociedad mantiene un equilibrio presupuestario sostenido que avala la buena gestión de sus recursos, alcanzando sus objetivos de modo eficaz.

## 8. EMPLEO Y PERSONAS EMPLEADAS

Turismo de Aragón cuenta a 31 de diciembre de 2021 con un total de 34 personas empleadas, clasificadas tal y como se refleja en la siguiente tabla presentada comparativamente con el ejercicio anterior:

| **Número de empleados por categoría, sexo y tipo de contrato al cierre** | **Periodo 2021** | | **Periodo 2020** | | **Total** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Hombres** | **Mujeres** | **Hombres** | **Mujeres** | **Periodo 2021** | **Periodo 2020** |
| Consejeros que no son a la vez empleados de la compañía | 5 | 2 | 5 | 2 | 7 | 7 |
| Altos directivos | 1 | | 1 | | 1 | 1 |
| Resto de personal de dirección de la empresa | | | 1 | | 0 | 1 |
| Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| Resto de personal cualificado | 10 | 18 | 9 | 19 | 28 | 28 |
| Trabajadores no cualificados | 1 | 1 | | | 2 | 0 |
| **TOTAL** | **18** | **23** | **17** | **23** | **41** | **40** |
| Contratos Fijos | 8 | 16 | 6 | 16 | 24 | 22 |
| Contratos no Fijos | 5 | 5 | 6 | 5 | 10 | 11 |

El número medio de personas empleadas en Turismo de Aragón, en el ejercicio actual y anterior, es el que a continuación se indica:

| **Número medio de empleados** | **2021** | **2020** |
|---|---|---|
| TOTAL | 30,85 | 30,53 |

El porcentaje de mujeres empleadas en Turismo de Aragón es del 64,54%.

Todo el personal de la Sociedad de Promoción y Gestión del Turismo Aragonés, S.L.U., se rige por el I Convenio Colectivo de Turismo de Aragón, que ha sido publicado en el BOA con fecha 12 de febrero de 2020 y es aplicable a todos sus centros de trabajo presentes o que se puedan crear durante su vigencia dentro de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Todas las personas empleadas en Turismo de Aragón son trabajadores por cuenta ajena y con contrato laboral, si bien el contrato del Director Gerente es de Alta Dirección.

La tasa de contratación y rotación no es significativa a excepción del Área de San Juan de La Peña, que cuenta con personal fijo discontinuo derivado de la dinámica estacional de visitas al Monasterio.

Al margen de los datos puramente estadísticos reflejados, el capital humano de la Sociedad es determinante para llevar a cabo una labor de calidad y eficaz.

Con relación a la conciliación laboral y familiar, Turismo de Aragón se adscribió al Acuerdo de Gobierno de Aragón de 9 de mayo de 2006 (Boletín Oficial de Aragón de 26 de mayo de 2006) con objeto de facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados públicos por acuerdo de Consejo de Administración de Turismo de Aragón de 22 de febrero de 2008.

En 2018, fruto de la negociación del I Convenio colectivo de Turismo de Aragón, se acordó una nueva Política de Empresa en materia de Conciliación que se aprobó por el Consejo de Administración de 27 de diciembre de 2018. En relación con la política de viajes del personal al servicio de Turismo, se aplica el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, de acuerdo con la clasificación profesional de cada trabajador, como ya se venía realizando en el seno de la empresa.

Existe un compromiso de la Sociedad con la seguridad y salud laboral. Turismo de Aragón cuenta con un servicio externo de prevención de riesgos laborales que en colaboración con el personal de la sociedad, coordina y tramita las incidencias que pudieran producirse. Asimismo, la Sociedad pone a disposición del personal cuantos elementos sean necesarios para la mejora de las condiciones en materia de seguridad y salud laboral. Por otra parte, señalar que no existe ningún puesto en la organización clasificado como de riesgo elevado de enfermedad profesional y la sociedad no registra enfermedades laborales por parte de ningún empleado o empleada.

La motivación, el trabajo en equipo y el apoyo a la formación se consideran en Turismo de Aragón tres pilares fundamentales que potencian el compromiso con la organización, favorecen el clima laboral y estimulan las habilidades del personal. Por ello, la Sociedad ofrece a sus trabajadores la posibilidad de participar en sesiones formativas de adscripción voluntaria para la adquisición de competencias, habilidades, reciclaje y adaptación a los cambios.

La Sociedad ha suscrito varios acuerdos con Institutos de enseñanza secundaria por los que acoge anualmente a alumnos y alumnas que realizan las prácticas de sus estudios en la Sociedad. También, en colaboración con la Universidad de Zaragoza se reciben alumnos y alumnas en prácticas que provienen del Plan de Acción de la Comunidad Europea para la Movilidad de Estudiantes Universitarios (Erasmus).

## 9. SOCIEDAD Y DERECHOS HUMANOS

Existe un claro compromiso de la organización con el respeto a los derechos humanos. Desde Turismo de Aragón se han desarrollado proyectos y actuaciones con incidencia en esta materia.

La Sociedad no tiene conflictos en relación a la violación de los derechos humanos ya que asume la Declaración Universal de Derechos Humanos como propia dentro de sus valores a la hora de actuar socialmente. En materia de impacto en los derechos humanos o riesgos de competencia desleal en la actividad ordinaria de Turismo de Aragón, no se han producido situaciones reseñables.

No se han realizado evaluaciones en materia de derechos humanos. No se han producido situaciones de violación de los derechos, ni se ha establecido un protocolo de actuación en esta materia.

Turismo de Aragón no tiene formalmente un procedimiento establecido en el examen de sus proveedores en materia de derechos humanos más allá de las exigencias de normativa vigente. Tampoco la cadena de suministro tiene impactos negativos al respecto.

La oferta de Turismo de Aragón contribuye a que el turismo sea un derecho de todos y para todos. Se favorece el turismo social, el turismo de familias, de jóvenes, de personas mayores, etc…, de manera que la mayoría de los ciudadanos puedan acceder al ocio, a los viajes, a las vacaciones. En este sentido, partiendo de la premisa de que el turismo sostenible cumple un papel fundamental en el desarrollo humano, social, cultural, ambiental y económico de la sociedad se han llevado a cabo por la Sociedad actividades de promoción de Aragón y de potenciación del turismo como factor esencial de desarrollo que inciden directamente en la comunidad, actividades de un sector que asienta población, favorece el desarrollo económico y genera claros beneficios sociales.

Entre las actividades de este Proyecto de Cooperación Innovación Turística para la creación de un destino único en el corazón de los Pirineos y en concreto dentro de la “Acción 3. Valoración y Dinamización Turística del Destino”, se ha elaborado un estudio para la realización de las obras de conexión del GR10 y del GR11 por Aragón.

Turismo de Aragón es una empresa socialmente responsable que promueve y favorece la accesibilidad universal, con independencia de las capacidades físicas o psíquicas de sus clientes. Así, en el marco del Proyecto Inturpyr, se ha llevado a cabo un trabajo específico sobre la atención turística a personas con discapacidades físicas o movilidad reducida al objeto de hacer accesible nuestra oferta a todo el mundo.

Favorecido por la cooperación con el Département de Pyrenées Atlantiques, cuya experiencia en estas materias ha proporcionado a Turismo de Aragón un conocimiento importante de la demanda de las personas afectadas directa e indirectamente, la Sociedad ha adoptado un compromiso real con el desarrollo del Turismo adaptado, poniéndose en marcha varias iniciativas en este sentido:

a) La creación de una marca que defina a Aragón como territorio adaptado y apto para poder ser visitado por todos.

b) El desarrollo de la web de Turismo de Aragón turismodearagon.com, como soporte natural para que quien quiera tener una experiencia turística en Aragón pueda realizarla dentro de parámetros de calidad, seguridad y accesibilidad.

c) La organización y la colaboración cen eventos organizados por entidades que trabajan en pro de la inclusión social como la Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón.

d) Trabajos en la mejora de la adaptación de la oficina de Turismo transfronteriza del Portalet, única oficina totalmente adaptada que puede servir como ejemplo para el resto de oficinas de atención turística en Aragón.

e) Ejecutada la adaptación de un primer sendero, en este caso en Aguarón, en Zaragoza, sendero que cumple los parámetros de adaptabilidad.

f) La colaboración con entidades de economía solidaria locales, aragonesas y francesas, para sentar las bases de un proyecto que permita mejorar la calidad social, laboral y las condiciones de vida de las personas que trabajan en el sector turístico, en las zonas donde existe una mayor dependencia turística en materia de empleabilidad.

## Estrategia Aragonesa para la Recuperación Social y Económica

Turismo de Aragón, continuó durante 2021 con la ejecución de la Estrategia Aragonesa para la Recuperación Social y Económica dentro del Plan de Choque elaborado por el Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial para paliar los efectos de la pandemia en Aragón.

Así, a las dos convocatorias de subvenciones convocadas en 2020 y cuya ejecución se encomendó a Turismo de Aragón, la primera dirigida a personas trabajadoras en régimen autónomo y pequeñas y medianas empresas del sector turístico aragonés afectadas por la crisis de la Covid-19 por un importe global de 6.000.000€ y la segunda dirigida a establecimientos de bares y de ocio nocturno por un importe global de 5.000.000€, en 2021 se sumaron dos convocatorias más, la convocatoria de ayudas regulada mediante Orden ICD/499/2021, de 13 de mayo, por la que se aprueban las bases reguladoras y la convocatoria para la concesión de subvenciones a determinados sectores económicos afectados por las consecuencias de la pandemia Covid-19 en Aragón por importe de 50.000.000€ dirigidas a los CNAEs de Hoteles, Campings, Restaurantes, Establecimientos de bebidas, Agencias de Viajes, Actividades Termales y Balnearios, Discotecas, Empresas de ocio infantil y Parques Temáticos y de Atracciones y la convocatoria del programa del Bono Turístico Aragonés regulado por la Orden ICD/663/2021, de 9 de junio, por la que se aprueban las bases reguladoras y la convocatoria para la concesión de subvenciones del programa del bono turístico aragonés para incentivar la demanda de servicios turísticos internos, debilitada a causa de la situación de emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19 por importe global de 3.000.000€.

Desde el Departamento de Industria Competitividad y Desarrollo Empresarial del Gobierno de Aragón, se consideró oportuno que fuera la Sociedad de Promoción y Gestión de Turismo Aragonés S.L.U., como entidad colaboradora, la que realizara las tareas de gestión, tramitación y comprobación de ambas convocatorias de ayudas, así como el pago en el caso de los Bonos Turísticos.

En lo que respecta a la convocatoria de subvenciones dirigidas a los sectores afectados por la pandemia Covid-19 por importe de 50.000.000€, el importe de las ayudas se calculaba en función del porcentaje de disminución del volumen de operaciones anual

del año 2020 respecto al del ejercicio 2019, con datos obtenidos de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, y de la adhesión o no, como financiadores de la convocatoria complementarios al Gobierno de Aragón, del municipio y provincia en donde tiene el domicilio fiscal el solicitante, siempre dentro de Aragón. A la convocatoria se presentaron un total de 5.536 solicitudes de ayuda.

La cuantía teórica mínima de la ayuda por beneficiario era de 3.000€ y la máxima de 200.000€. Una vez finalizadas las tareas de comprobación correspondientes, 4.896 solicitudes se consideraron correctas, con ayudas, que ascendieron en su conjunto, teniendo en cuenta las aportaciones de las administraciones financiadoras de la convocatoria a un total de 38.866.478,93€

En lo que respecta al programa del Bono Turístico Aragonés, estaba destinado a todas las personas residentes legalmente en España que pernoctaran un mínimo de dos noches consecutivas en uno o varios alojamientos ubicados en la Comunidad Autónoma de Aragón que tuvieran la consideración de empresa turística, que se encontraran inscritos en el Registro de Turismo de Aragón y que realizaran u ofrecieran actividades turísticas complementarias. El importe de la subvención concedida ascendía al 40% del importe de la factura presentada referida a las actividades subvencionables incluidas en el paquete de viaje contratado y disfrutado, y hasta un máximo de trescientos euros (300€).

Del programa del Bono Turístico Aragonés se justificaron un total de 10.633 bonos turísticos disfrutados en 2021 por un importe global de 1.738.341,51€.

### Planes de Sostenibilidad Turística:

Turismo de Aragón a finales de 2020, junto con la Secretaría de Estado de Turismo, suscribió dos convenios de colaboración con las Comarcas de Aranda y de Bajo Cinca con el objetivo de ejecutar los Planes de Sostenibilidad Turística en estas comarcas, con un importe a aportar por Turismo de Aragón de 925.000€ cada uno de ellos.

En 2021 se han suscrito, también junto a la Secretaría de Estado de Turismo, los Planes de Sostenibilidad con las Comarcas de Andorra-Sierra de Arcos por importe global de 1.275.000€ y de Cinco Villas por importe de 842.792,46€.

Estos planes tienen por objeto contribuir a la mejora de las condiciones socioeconómicas a través de la promoción de alternativas turísticas compatibles de desarrollo con la conservación del medio ambiente, generar, mantener o incrementar el empleo en los municipios y destinos turísticos para combatir la despoblación y desarrollar un programa de turismo sostenible basado en una gestión responsable de los recursos culturales y naturales para contribuir a una generación de empleo y beneficios económicos, sociales y culturales.

## 11. MEDIO AMBIENTE

La Sociedad viene cumpliendo con la regulación medioambiental que resulta de aplicación. Durante el ejercicio 2021 no se han producido gastos o ingresos significativos de naturaleza medioambiental, ni existen al cierre del mismo, activos o pasivos

medioambientales que debieran ser recogidos en las cuentas anuales, de acuerdo con la Resolución del Instituto de Contabilidad y Auditoría de cuentas del 25 de marzo de 2002.

La única instalación operativa gestionada por Turismo de Aragón que se encuentra en dentro de un Espacio Natural protegido (ENP) es el Monasterio de San Juan de la Peña. El régimen de protección de este ENP es el previsto en el Decreto 188/2014, de 18 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el se aprueba el Plan de Protección del Paisaje Protegido de San Juan de la Peña y Monte Oroel. Este ámbito constituye, asimismo, uno de los lugares histórica y culturalmente más emblemáticos de Aragón. Nuestra actuación no se realiza en zonas protegidas ni tenemos impactos en esos hábitats. Las competencias en esta materia corresponden al Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de medio ambiente.

En 2021 no se han registrado incumplimientos de leyes ni normativa medioambiental.

La Sociedad no dispone de derechos de emisión de gases de efecto invernadero en el periodo de vigencia del Plan Nacional de asignación y su distribución anual.

La actividad diaria de Turismo de Aragón no genera residuos reseñables y los que genera son reciclados, siendo estos básicamente fungibles de impresoras y papel. Los consumos durante el año 2021, han sido de 279 kilogramos de papel reciclado.

Turismo de Aragón dispone de unas oficinas centrales en régimen de arrendamiento que se encuentran en un edificio que pertenece a Expo Zaragoza Empresarial. No corresponde a la Sociedad la gestión de los suministros de agua y el resto de centros de trabajo no se abastecen de la red pública de agua.

En 2021, la energía eléctrica consumida ha sido de 270.218 kw. El consumo en combustibles fósiles ha sido de 909,67 litros en gasolina, de 8.127,20 litros en gasóleo A, de 3.000 litros en gasóleo B y de 40.177 kg de propano.

Turismo de Aragón fomenta el desarrollo y puesta en marcha de clubs de producto que sean respetuosos con el medio ambiente o que cumplan labores de educación en valores sostenibles. Así, se ha continuado en el año 2021 apostando por la marca Senderos Turísticos y la estrategia de participación del sector en la Comisión Institucional creada al efecto.

En el marco de la cooperación transfronteriza, la Sociedad continúa con el trabajo de creación de productos transfronterizos que cuenten con un fuerte componente medioambiental. Desarrollados en base a la naturaleza y el agua, son productos que se ponen en marcha evitando la posible masificación y trabajando con los usuarios el máximo respeto medioambiental. Así, se han desarrollado productos en relación con el medio natural, como actividades en los barrancos o la unión de los dos Grandes Recorridos como son el GR10 en Francia y GR11 en España, a través de 7 GR transfronterizos.

Por otra parte, se han realizado actividades de fomento y promoción de productos locales tales como el Enoturismo, rutas en bicicleta (btt), el turismo fluvial o la gastronomía de suma importancia para Aragón y su territorio. Turismo de Aragón colabora también en

pruebas deportivas que tienen como escenario el entorno natural de Aragón y que realizan su actividad de manera sostenible.

Han comenzado los trabajos de carácter formal como Cluster de Turismo Sostenible de Aragón en el que Turismo de Aragón es socio. Se encuadra dentro de la estrategia de responsabilidad social y la asunción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible dentro de nuestra acción.

Turismo de Aragón utiliza en sus procedimientos de contratación pública criterios medioambientales.

A la finalización del ejercicio 2021 objeto de esta Memoria de Responsabilidad Social, Turismo de Aragón se encuentra elaborando varias estrategias en materia mediambiental coordinadas por la Corporación de Empresas Públicas de Aragón.

La realización de una auditoría energética en el Monasterio de San Juan de La Peña como elemento de gestión propia y que será el primer análisis para la planificación hacia la conversión de este edificio en un edificio más eficiente.

Por otro lado se ha creado una mesa de trabajo con los responsables de mantenimiento de las diferentes instalaciones que se gestionan desde Turismo de Aragón para analizar los riesgos ambientales que tenemos y poder elaborar un Plan de Gestión de dichos riesgos.

## 12. GRUPOS DE INTERÉS

Como sociedad pública instrumental del Gobierno de Aragón en materia de política turística, Turismo de Aragón adquiere un importante componente de servicio público. Este hecho condiciona de manera integral su relación con el entorno, lo que implica la necesidad de contar con un diálogo activo y fluido con los grupos de interés.

Para ello el Gobierno de Aragón trabaja con estructuras de participación del sector turístico en las cuales Turismo de Aragón participa de manera activa y a las que reporta su actividad sometiéndola a evaluación.

Uno de los órganos más importantes es el Consejo Sectorial de Turismo de Aragón, órgano colegiado de asesoramiento, participación, apoyo y propuesta para los asuntos referidos a la ordenación y promoción del turismo de Aragón. Tiene como fines estimular el consenso y la unidad de actuación en materia de turismo y la coordinación de los intereses públicos y privados que confluyen en la misma. En el Consejo se ratifica la estrategia de Aragón de manera consensuada y se realiza un seguimiento de las actividades y cumplimiento.

Como ya se ha comentado en otros apartados de la presente Memoria, la estrategia de acción de la Sociedad en 2021 está contenida en el Plan de Estrategia Turística 2021-2024, que fue elaborado mediante un exhaustivo proceso de participación ciudadana en el que estuvieron presentes todos los grupos de interés del sector.

Se ha habilitado una herramienta profesional a través de la web, el Foro Profesional, que incrementa la comunicación de la empresa con sus Stakeholders. Se trata de una ventana para ver y ser vistos por aquellos que trabajan por y para el desarrollo turístico de Aragón y que sirve, sin duda, de elemento de comunicación e interacción con todos ellos, recibiendo y proporcionando análisis, demandas y sugerencias.

Por último, señalar que los turistas son los clientes más importantes de Turismo de Aragón, para los que la Sociedad pone a disposición herramientas e instrumentos como la página web, las Oficinas de Turismo o las hojas de Reclamaciones y Sugerencias, que permiten medir sus opiniones, detectar sus necesidades y expectativas e introducir mejoras e innovaciones para incrementar la calidad del servicio.

## 13. BUEN GOBIERNO

Como ya se ha indicado en el apartado 2 de la presente Memoria, la administración social de Turismo de Aragón corresponde a un Consejo de Administración, cuyos miembros son nombrados por Corporación Empresarial Pública de Aragón, sociedad matriz de Turismo de Aragón, a propuesta del Gobierno de Aragón. Dicho órgano tiene plena capacidad de decisión en cuestiones económicas, de carácter ambiental y social. Ninguno de los miembros del Consejo de Administración ejerce funciones ejecutivas en la empresa.

El Director Gerente de Turismo de Aragón asiste a las reuniones del Consejo de Administración. Los acuerdos adoptados en las reuniones se reflejan en las actas correspondientes y se transmiten al personal de la empresa para que puedan ser ejecutados. El Consejo de Administración aprueba y toma cuantas decisiones sean oportunas sobre valores, declaraciones de misión, estrategias, políticas y objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.

La asistencia a las reuniones de los órganos colegiados de la sociedad, como el Consejo de Administración, no genera ningún tipo de derecho a retribución, ya que en el año 2015 el Consejo de Administración de la sociedad, atendiendo a principios éticos y de responsabilidad con la sociedad, adoptó la decisión de eliminar la dieta que se venía percibiendo hasta ese momento.

Al personal al servicio de Turismo de Aragón, a los miembros del Consejo de Administración y al Gerente les es de aplicación el régimen de incompatibilidades recogido en la legislación vigente y en particular en la Ley 53/1984, de 26 de diciembre.

En el deber de evitar situaciones de conflicto de interés con la Sociedad, durante el ejercicio, los administradores que han ocupado cargos en el Consejo de Administración y las personas vinculadas a ellos, han cumplido con las obligaciones previstas en el artículo 228 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y no han incurrido en ninguno de los supuestos de conflicto de interés previstos en el artículo 229 de dicha norma.

La empresa se organiza bajo la forma jurídica de sociedad limitada unipersonal, y los administradores y partes vinculadas a los mismos no tienen participación directa o indirecta ni desempeñan cargos o funciones en otras sociedades con el mismo, análogo o

complementario género de actividad al que constituye el objeto social de la empresa. Asimismo, no realizan directa o indirectamente, por cuenta propia ni ajena, actividades con el mismo, análogo o complementario genero de actividad al de la Sociedad.

## 14. ÉTICA E INTEGRIDAD

Turismo de Aragón asume un compromiso con la adecuación y el cumplimiento de la legalidad vigente y, en particular, en el ámbito de los requisitos de cumplimiento normativo.

Con motivo de las nuevas implicaciones y responsabilidades para la empresa que supuso modificación de la responsabilidad penal de las personas jurídicas llevada a cabo por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, de modificación del Código Penal, Turismo de Aragón ha elaborado un plan de acción inicial en materia de prevención de la responsabilidad penal de la empresa que incluye la adopción de una serie de medidas en esta materia.

Se ha elaborado una Memoria de Prevención de la Responsabilidad Penal de la Empresa, que recoge los controles de los que ya dispone Turismo de Aragón, realiza una evaluación inicial de las implicaciones y alcance de la Responsabilidad Penal de la Empresa (RPE) en la entidad, define las acciones iniciales a llevar a cabo y enumera los potenciales procedimientos / controles nuevos a implementar.

Se designó por parte del Consejo de administración al Órgano de Control en materia de Responsabilidad Penal de la empresa, que está compuesta por el Director Gerente, el Responsable del Área económico-financiera y de RRHH, el Técnico Jurídico y al responsable de Área de San Juan de la Peña como responsable operativo en esa área. Existe una dirección de correo electrónico: rpeturismo@aragon.es en la que pueden canalizarse las denuncias que se puedan producir en esta materia. En 2021 no se ha registrado ninguna denuncia.

## 15. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La Sociedad cuenta con los mecanismos necesarios para gestionar y dar respuesta con celeridad a las reclamaciones, sugerencias y quejas presentadas por los clientes, usuarios, en relación con los servicios prestados. La presentación de las mismas podrá realizarse de forma presencial, electrónica (vía email) o por correo postal, mediante escrito dirigido a Turismo de Aragón indicando los motivos de su presentación.

Asimismo, Turismo de Aragón dispone de unas herramientas dinámicas e inmediatas de comunicación como son las redes sociales. A través de las mismas, es posible conocer las opiniones, las reclamaciones, quejas y sugerencias de clientes y usuarios de las mismas. También la página web ofrece la posibilidad de que los usuarios puedan comunicar cualquier asunto o consulta que deseen plantear. Pemite la recepción

de consultas durante las veinticuatro horas del día, y los usuarios reciben contestación en un plazo máximo de 24 horas. Recibida una reclamación, queja o sugerencia se pone en conocimiento de la persona responsable del área de gestión correspondiente para su estudio y contestación. La respuesta incluirá las actuaciones llevadas a cabo, así como las medidas correctoras adoptadas, en su caso. No hay evaluación interna de la evolución en materia de reclamaciones y sugerencias.

## 16. INDICADORES

### 16.1. ESTRATEGIA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ADECUACIÓN A LA ESTRATEGIA DE LOS OBJETIVOS DEL MILENIO

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Sociedad: TURISMO DE ARAGÓN.

| | Objetivo | Metas | Actuaciones | Horizonte temporal | Propuesta de indicadores |
|---|---|---|---|---|---|
| | Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. | Poner en práctica medidas de protección social para todos; garantizar el acceso a los mismos derechos a recursos económicos, servicios básicos, propiedad; estrategias de género; inversión acelerada para erradicar la pobreza. | Incorporación de cláusulas ambientales y sociales en los contratos<br>Ley de Contratos del Sector Público<br><br>Fomentar del voluntariado corporativo en organizaciones que trabajen dichos aspectos sociales | 2019-2020 | Nº de contratos<br><br>Nº de contactos establecidos con potenciales entidades.<br>% de trabajadores implicados |
| | Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible. | Poner fin a todas las formas de malnutrición; sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos; funcionamiento de los mercados. | Apoyar al sector turístico dedicado a la hostelería y productores de alimentos para fomento de la gastronomía y la producción de alimentos de carácter autóctono como elemento sostenible de nuestro turismo. | 2019-2020 | Nº de proyectos en los que se participamos en materia de fomento de la gastronomía y apoyo a los sistemas de producción autóctonos. |
| | | | Fomentar las prácticas responsables en materia gastronómica en todas las acciones y proyectos en las que se participe | | Nº de actividades en las que ponemos en marcha acciones de consumo responsable en materia alimenticia. |
| | Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. | Prevención y tratamiento del abuso de sustancias adictivas; acceso universal a servicios de salud sexual y reproductiva; cobertura sanitaria universal; | Promover la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente y que eviten la contaminación en las oficinas e instalaciones turísticas que dependen directamente de la gestión | 2019 | Revisión de los productos utilizados en las labores de mantenimiento de las dependencias e infraestructuras propias. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | reducir muertes y enfermedades por productos químicos peligrosos y la contaminación. | de Turismo de Aragón<br><br>Puesta en marcha de medidas relacionadas con el bienestar del personal de la empresa con la realización de estudios de salud laboral que contemple las características particulares de cada uno de los puestos. Promover productos turísticos que favorezcan un mejor estado de bienestar y salud física | | Estudio de salud laboral y fomento de las medidas contenidas .Nº de productos que faciliten este objetivo |
| | Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. | Enseñanza primaria y secundaria universal y gratuita, sin discriminación por cuestión de género o discapacidad; alfabetización universal; acceso a enseñanza superior en países desarrollados. | Promover y facilitar, tanto con enseñanza media como superior, las prácticas de alumnos y alumnas en todas las áreas de gestión | Actualmente | Nº de alumnos y alumnas en prácticas<br>Nº de centros con los que se colabora |
| | Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las | Reconocer y valorar el trabajo doméstico no remunerado promoviendo la responsabilidad compartida del | Promover un Plan de igualdad en Turismo de Aragón<br>Promover las presencia de mujeres en los órganos de decisión de la sociedad. | 3 años | Edición del Plan de igualdad de Turismo de Aragón.<br>% de mujeres en los órganos de decisión de la sociedad. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | hiñas. | hogar. Promover la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública | Facilitar la visibilidad de las mujeres en el ámbito turístico en todas sus vertientes productivas y ámbitos de decisión. | | Nº de impactos en acciones públicas en los que hacemos visibles a las mujeres del ámbito turístico |
| | | | Incluir criterios de no discriminación por razón de sexo en los contratos y licitaciones de Turismo de Aragón | | Nº de contratos licitados con dichos criterios |
| | | Mejorar la calidad del agua y la gestión integrada de los recursos hídricos. | | | |
| | Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. | Mejorar la calidad del agua y la gestión integrada de los recursos hídricos. | Promover la aplicación de medidas de ahorro en el consumo de agua en las diferentes sedes e infraestructuras turísticas de gestión propia.<br>Fomentar el consumo responsable de agua entre el sector turístico. | 3 años | |
| | Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, | Acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos; eficiencia | Promover la eficiencia energética dentro de la empresa, modificando y mejorando las instalaciones de las | 3 años | Nº de medidas puestas en marcha |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. | Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros. | Incluir criterios sociales en los contratos y licitaciones de Turismo de Aragón | Actualmente | Nº de contratos licitados con dichos criterios |
| | Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. | Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano. Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales. | Incorporar elementos y medidas de sostenibilidad en las reformas o mejoras de las infraestructuras turísticas de gestión. | 3 años | Nº de medidas |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Reducir la desigualdad en y entre los países. | Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad. Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables | Incorporar criterios de no discriminación y fomento de la igualdad en las cláusulas de contratos públicos que se pongan en marcha desde la Sociedad. | Actualmente | Nº de contratos que incorporan este tipo de medidas |
| | Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. | Acceso universal a la vivienda, al transporte seguro, reducir impacto ambiental negativo. Acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros. | Fomentar un turismo urbano responsable y sostenible | Actualmente | |
| | Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. | Gestión sostenible y uso eficiente de los recursos naturales. Adoptar prácticas sostenible e incorporara información sobre ello en su ciclo de presentación de informes. | Fomentar modelos de gestión turística responsable en materia de gestión y uso de los recursos naturales.<br>Participar en proyectos cuyo objeto sea la preservación de la naturaleza mediante el uso turístico de sus recursos de manera sostenible. | Actualmente | Acciones turísticas sostenibles en el medio natural |
| | Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio | Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes | Difundir en el sector turístico medidas de buenas prácticas relativas al cambio climático. | 2020 | Campaña de sensibilización |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | climático y sus efectos. | nacionales. | Fomentar un turismo responsable | | |
| | Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible. | Reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica. | | | |
| | Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad. | Reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica. | Promover en nuestros productos turísticos con marcado peso en el medio natural el respeto y la puesta en valor nuestros hábitats naturales. | Actualmente | |
| | Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. | Reducir significativamente todas las formas de violencia; poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura. | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostible. | Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces para dinamizar y lograr los objetivos anteriores. | Participación activa en el grupo de Responsabilidad Social de empresas públicas de Aragón<br>Participar con propuestas desde nuestro ámbito en cualquier mesa, grupo o iniciativa cuyo objetivo sea fomentar y promover los ODS, y tengamos cabida. | 2020 | |
| | | | Elaborar un Plan que permita "dinamizar a la empresa, a los grupos de interés y en general al sector turístico, del conocimiento y puesta en valor de los ODS. Incentivar la colaboración con el tercer sector | | |

## 16 .2. INDICADORES GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI)

| GRI | | Indicador | Requisito |
|---|---|---|---|
| GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES | Perfil de la organización | 102-1 | Nombre de la organización |
| | | 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios |
| | | 102-3 | Ubicación de la sede |
| | | 102-4 | Ubicación de las operaciones |
| | | 102-5 | Propiedad y forma jurídica |
| | | 102-6 | Mercados servidos |
| | | 102-7 | Tamaño de la organización |
| | | 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores |
| | | 102-9 | Cadena de suministro |
| | | 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro |
| | | 102-11 | Principio o enfoque de precaución |
| | | 102-12 | Iniciativas externas |
| | | 102-13 | Afiliación a asociaciones |
| | Estrategia | 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones |
| | | 102-15 | Principales impactos, riesgos y oportunidades |
| | Ética e integridad | 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta |
| | | 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas |
| | Gobernanza | 102-18 | Estructura de gobernanza |
| | | 102-19 | Delegación de autoridad |

| GRI | | Indicador | Requisito |
|---|---|---|---|
| | | 102-20 | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales |
| | | 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales |
| | | 102-22 | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités |
| | | 102-23 | Presidente del máximo órgano de gobierno |
| | | 102-24 | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno |
| | | 102-25 | Conflictos de intereses |
| | | 102-26 | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia |
| | | 102-27 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno |
| | | 102-28 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno |
| | | 102-29 | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales |
| | | 102-30 | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo |
| | | 102-31 | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales |
| | | 102-32 | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad |
| | | 102-33 | Comunicación de preocupaciones críticas |
| | | 102-34 | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas |
| | | 102-35 | Políticas de remuneración |
| | | 102-36 | Proceso para determinar la remuneración |
| | | 102-37 | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración |
| | | 102-38 | Ratio de compensación total anual |
| | | 102-39 | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual |

| GRI | | Indicador | Requisito |
|---|---|---|---|
| | Participación de los grupos de interés | 102-40 | Lista de grupos de interés |
| | | 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva |
| | | 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés |
| | | 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés |
| | | 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados |
| | Prácticas para la elaboración de informes | 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados |
| | | 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema |
| | | 102-47 | Lista de temas materiales |
| | | 102-48 | Reexpresión de la información |
| | | 102-49 | Cambios en la elaboración de informes |
| | | 102-50 | Periodo objeto del informe |
| | | 102-51 | Fecha del último informe |
| | | 102-52 | Ciclo de elaboración de informes |
| | | 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe |
| | | 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI |
| | | 102-55 | Índice de contenidos GRI |
| | | 102-56 | Verificación externa |
| GRI 103 - ENFOQUE DE GESTIÓN | | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |

| GRI | | Indicador | Requisito |
|---|---|---|---|
| | | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 200 - ECONÓMICA | DESEMPEÑO ECONÓMICO | 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido |
| | | 201-2 | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático |
| | | 201-3 | Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación |
| | | 201-4 | Asistencia financiera recibida del gobierno |
| | PRESENCIA EN EL MERCADO | 202-1 | Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local |
| | | 202-2 | Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local |
| | IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | 203-1 | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados |
| | | 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos |
| | PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN | 204-1 | Proporción de gasto en proveedores locales |
| | ANTICORRUPCIÓN | 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción |
| | | 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción |
| | | 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas |
| | COMPETENCIA DESLEAL | 206-1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia |
| GRI 300 - MEDIO AMBIENTE | MATERIALES | 301-1 | Materiales utilizados por peso o volumen |
| | | 301-2 | Insumos reciclados |
| | | 301-3 | Productos reutilizados y materiales de envasado |
| | ENERGÍA | 302-1 | Consumo energético dentro de la organización |

| GRI | | Indicador | Requisito |
|---|---|---|---|
| | | 302-2 | Consumo energético fuera de la organización |
| | | 302-3 | Intensidad energética |
| | | 302-4 | Reducción del consumo energético |
| | | 302-5 | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios |
| | AGUA Y EFLUENTES | 303-1 | Interacción con el agua como recurso compartido |
| | | 303-2 | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua |
| | | 303-3 | Extracción de agua |
| | | 303-4 | Vertido de agua |
| | | 303-5 | Consumo de agua |
| | BIODIVERSIDAD | 304-1 | Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas |
| | | 304-2 | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad |
| | | 304-3 | Hábitats protegidos o restaurados |
| | | 304-4 | Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones |
| | EMISIONES | 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1) |
| | | 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) |
| | | 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) |
| | | 305-4 | Intensidad de las emisiones de GEI |
| | | 305-5 | Reducción de las emisiones de GEI |
| | | 305-6 | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) |

| GRI | | Indicador | Requisito |
|---|---|---|---|
| | | 305-7 | Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire |
| | EFLUENTES Y RESIDUOS | 306-1 | Vertido de aguas en función de su calidad y destino |
| | | 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación |
| | | 306-3 | Derrames significativos |
| | | 306-4 | Transporte de residuos peligrosos |
| | | 306-5 | Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías |
| | CUMPLIMIENTO AMBIENTAL | 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental |
| | EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES | 308-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales |
| | | 308-2 | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas |
| GRI 400 - SOCIAL | EMPLEO | 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal |
| | | 401-2 | Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales |
| | | 401-3 | Permiso parental |
| | RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA | 402-1 | Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales |
| | SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | 403-1 | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo |
| | | 403-2 | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes |
| | | 403-3 | Servicios de salud en el trabajo |

| GRI | | Indicador | Requisito |
|---|---|---|---|
| | | 403-4 | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo |
| | | 403-5 | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo |
| | | 403-6 | Fomento de la salud de los trabajadores |
| | | 403-7 | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales |
| | | 403-8 | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo |
| | | 403-9 | Lesiones por accidente laboral |
| | | 403-10 | Dolencias y enfermedades laborales |
| | FORMACIÓN Y ENSEÑANZA | 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado |
| | | 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición |
| | | 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional |
| | DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados |
| | | 405-2 | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres |
| | NO DISCRIMINACIÓN | 406-1 | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas |
| | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA | 407-1 | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo |

| GRI | | Indicador | Requisito |
|---|---|---|---|
| | TRABAJO INFANTIL | 408-1 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil |
| | TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO | 409-1 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio |
| | PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD | 410-1 | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos |
| | DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS | 411-1 | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas |
| | EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS | 412-1 | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos |
| | | 412-2 | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos |
| | | 412-3 | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos |
| | COMUNIDADES LOCALES | 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo |
| | | 413-2 | Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales |
| | EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES | 414-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales |
| | | 414-2 | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas |
| | POLÍTICA PÚBLICA | 415-1 | Contribución a partidos y/o representantes políticos |

| GRI | | Indicador | Requisito |
|---|---|---|---|
| | SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES | 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios |
| | | 416-2 | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios |
| | MARKETING Y ETIQUETADO | 417-1 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios |
| | | 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios |
| | | 417-3 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing |
| | PRIVACIDAD DEL CLIENTE | 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente |
| | CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO | 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico |

**NOTA:**

La presente Memoria de Responsabilidad Social de Turismo de Aragón puede consultarse en la web www.turismodearagon.com. También obtendrá información de la sociedad en el apartado *Transparencia* de la web.

Para otro tipo de consultas sobre Sostenibilidad y Responsabilidad Social en Turismo de Aragón puede ponerse en contacto con la empresa en la dirección de correo electrónico: psierrac@aragon.es

La presente memoria no ha sido objeto de verificación externa.