

# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TURISMO DE ARAGÓN



turismo  
sostenible



# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2023

## 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. **Estrategia aragonesa de desarrollo sostenible. Plan Aragonés de Estrategia Turística 2021-2024**
6. **Materialidad y cobertura.**
7. **Economía y Finanzas.**
8. **Empleo y personas empleadas.**
9. **Sociedad y Derechos Humanos**
10. **Medio ambiente**
11. **Grupos de interés.**
12. **Buen Gobierno.**
13. **Ética e integridad**
14. **Reclamaciones y Sugerencias.**
15. **Indicadores.**
  - 15.1. **Estrategia en responsabilidad social y adecuación a la estrategia de los objetivos del milenio.**
  - 15.2. **Indicadores Global Reporting Initiative (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](http://turismodearagon.com).

La Memoria de Responsabilidad Social 2023 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 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).

Turismo de Aragón es 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:visitasijena@aragon.es) (actualmente en reformas); así como visitas guiadas en el Monasterio de Nuestra Señora de Rueda. Teléfono: 974 355119 [visitasrueda@aragon.es](mailto: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 a 31 de diciembre de 2023 es la siguiente:

Presidente: Manuel Blasco Marqués, Consejero del Departamento de Medio Ambiente y Turismo del Gobierno de Aragón.

Vicepresidente: Jorge Moncada Iribarren, Director General de Turismo y Hostelería del Gobierno de Aragón.

Vocales: Sergio Castel Gayán Secretario General Técnico del Departamento de Medio Ambiente y Turismo del Gobierno de Aragón, Encarnación Estremera Giménez, Jefa del servicio de Ordenación y Regulación de las Actividades Turísticas del Gobierno de Aragón, Javier Rincón Gimeno, Vocal, Secretario General Técnico del Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón, Cristina García Torres, Directora General de Deporte del Gobierno de Aragón, Pedro Olloqui Burillo, Director General de Cultura del Gobierno de Aragón, Juan José Orries Larroya, Director General de Innovación y Promoción Alimentaria del Gobierno de Aragón y Diego Piñeiro Monleón. 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 proprio 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 2023, la sociedad ha tenido cambios en los miembros de sus órganos de gobierno. Durante este mismo ejercicio 2023 la sociedad no registró cambios en su Capital Social.

### **3º Directora Gerente**

La Directora Gerente es la máxima 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 Turismo de Aragón, indicando asimismo las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2023.

#### **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 smartphones 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. Desde la web de Turismo de Aragón se realiza la venta online de entradas de los distintos monasterios gestionados por la sociedad y se ha instalado la aplicación de accesibilidad REDSPEAKER, la cual ofrece una solución de síntesis de voz permitiendo la interacción con voz. Mensualmente se realiza la redacción, edición y envío de la Newsletter de Turismo de Aragón, con más de 10.000 suscriptores

También se gestionan desde Turismo de Aragón las siguientes webs:

<https://gastronomia-aragonesa.com>

<https://www.turismodearagon.com>

<http://caminodesantiagoporaragon.com>

<http://hospederiasdearagon.com>

<http://www.monasteriosanjuan.com>

<http://huellasdelaguerraenaragon.com>

<http://senderosturisticos.turismodearagon.com>

<http://ibonesdearagon.turismodearagon.com>

<http://aragonbike.turismodearagon.com>

<https://realmonasterioderueda.es>

<https://profesionales.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 y se está desarrollando un proyecto, con Aragonesa de Servicios telemáticos (AST), en el que se provisiona a Turismo de Aragón de un servidor dedicado con el producto CPANEL para alojar todas las webs realizadas tanto en promoción turística del Gobierno de Aragón como en Turismo de Aragón. Asimismo, se ha creado un certificado digital que permite proteger los diferentes dominios y se ha renovado el alojamiento en la modalidad de hosting para la web turismodearagon.com

### **Redes Sociales:**

Redes sociales: Turismo de Aragón es el perfil principal, muy activo en redes sociales, contando con casi 33.000 seguidores en Twitter, más de 41.000 en Facebook y más de 51.300 en Instagram. Dispone asimismo de un canal oficial en YouTube con más de 2.000 suscriptores.

Gestión de otros perfiles en redes sociales:

Nieve de Aragón, teniendo su principal actividad en invierno, con más 3.600 seguidores en Twitter y 1.900 en Facebook.

Real Monasterio de Nuestra Señora de Rueda habiendo alcanzado más de 650 seguidores con Twitter, más de 2.500 en Facebook y con casi 1.392 en Instagram.

Camino de Santiago por Aragón habiendo alcanzado más de 1.070 seguidores con Twitter, más de 2.700 en Facebook y más de 1.300 en Instagram. Desde el año 2021, por ser año Jacobeo y durante los dos años siguientes, se ha creado una aplicación interna de contenidos con el resto de Comunidades Autónomas de España para promocionar el Camino de Santiago a través de la coordinación de acciones entre todas las redes de las

Comunidades por donde pasa el Camino de Santiago.

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 y se continúa realizando campañas en portales online (Atrápalo, Logitravel, Escapada rural, minube...) para reforzar las campañas creativas y la dinamización en redes sociales y publicidad programática. Asimismo, se han realizado diversas acciones con influencers, blogueros y periodistas especializados en cada producto turístico, con los que se llega a un número mayor de público y está previsto abrir un canal de tik tok que servirá para la promoción de Aragón y en especial para promocionar las Experiencias Turísticas de Aragón.

Se han creado campañas de creación de Reels para dinamizar la promoción de Aragón, así como imágenes para completar nuestro banco de imágenes que se ha desarrollado desde promoción turística del Gobierno de Aragón.

### **Productos Turísticos:**

Al objeto de trabajar de manera importante Aragón como destino turístico, desde Turismo de Aragón se han puesto en marcha a lo largo de este 2023 iniciativas de comunicación, patrocinio y colaboración con medios de comunicación, entidades del territorio etc que han permitido difundir nuestro territorio a través de productos como el patrimonial, nuestras fiestas de interés, eventos de carácter deportivo con fuerte impacto sobre el turismo... que nos permiten trabajar en la imagen de marca como destino.

### **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 2023, derivado de la importancia que dicho sector tiene para el PIB de nuestra Comunidad.

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 2023 gestionó diversos proyectos del Fondo de Inversiones de Teruel en materia turística correspondiente al FITE 20, y FITE 21 por un importe global de 500.000€ y 300.000€ respectivamente a través de la ejecución de varios proyectos de inversión de ejecución directa por parte de Turismo de Aragón tanto en Hospederías de Aragón como en señalización de destinos turísticos.

Se prevé que Turismo de Aragón pueda continuar en el año 2024 con la gestión del Fondo de Inversiones de Teruel en materia turística correspondiente al FITE 21, FITE 22 y FITE 23.

### **Fondos Europeos:**

Turismo de Aragón, en su doble objetivo de posicionamiento de Aragón como Destino Turístico con una importante vertiente internacional y la cooperación como herramienta de avance, participa en diferentes Proyectos Europeos con diversidad de socios de otros territorios, especialmente con Francia a través de las líneas Interreg.

Tras finalizar en los años anteriores las ejecuciones de los siguientes proyectos Interreg Poctefa: Inturpyr, Camino de Santiago y Linguatéc, proyectos que revalorizaban las colaboraciones transfronterizas entre España y Francia, en 2023 se ha atendido a la fiscalización de todos los proyectos con el fin de obtener la financiación europea correspondiente.

De la misma manera participa de Fondos Europeos en el marco del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia puesto en marcha desde Europa con los países miembros.

### **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 y Allepuz de cuatro estrellas. La Hospedería de Rueda se encuentra actualmente abierta únicamente para el desarrollo de visitas guiadas. 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 de otros establecimientos, el Centro de Visitantes del Castillo de Loarre y el Aeródromo de Santa Cilia gestionándose todos estos establecimientos a través de empresas externas.

### **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 2023 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. Se trabaja con un sistema de venta on line para facilitar las reservas de los visitantes en todos los Monasterios y se ha implementado un servicio de audioguías en varios idiomas en Rueda y San Juan de la Peña, sin descartar ampliarlo a Sijena cuando se retomen las visitas guiadas tras la finalización de las obras que se están realizando.

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.

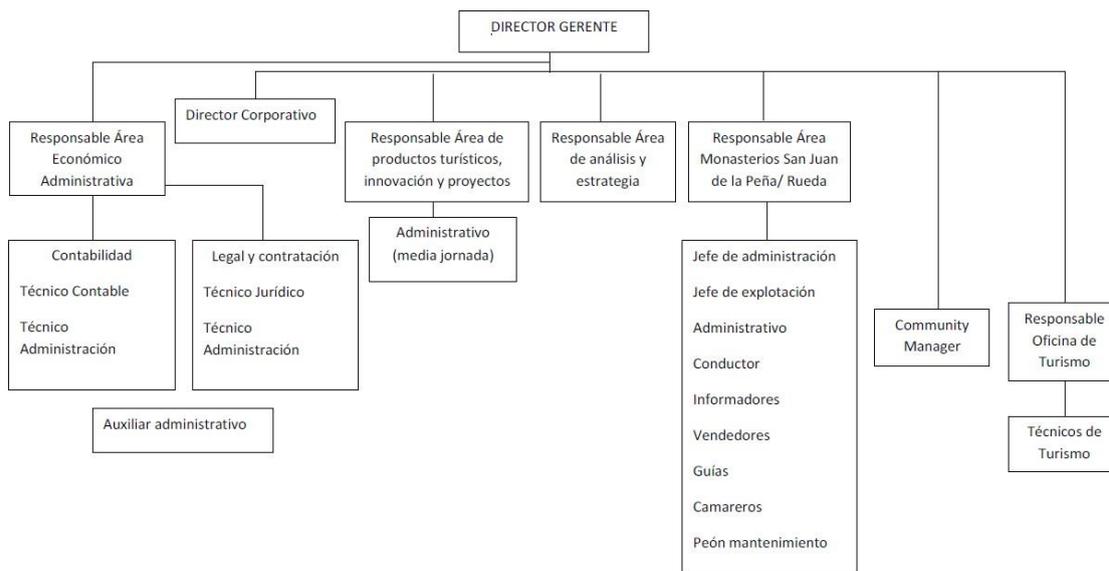
Turismo de Aragón, además, forma parte del Consorcio de Íberos del Bajo Aragón, dependiente del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por lo que colabora en la realización de sus actividades.

#### 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 imprescindible 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 continuo 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 2023:

A lo largo de 2023 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.
- 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 (Espacios Naturales), Deporte (aerolíneas), Empleo y Alimentación.
- Acciones para la comercialización del producto "Goya", con acuerdo de colaboración con la Cámara de Comercio de Zaragoza.
- Participación en proyectos europeos: Tras finalizar en los años anteriores las ejecuciones de los siguientes proyectos : Interreg, Poctefa; Inturpyr, Camino de Santiago y Linguatec, en 2023 se ha atendido a la fiscalización de todos los proyectos con el fin de obtener la financiación europea correspondiente.

**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, 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 2023, 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 2023 Turismo de Aragón ha colaborado en FITUR, el 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...

**Objetivo 3. Formación e investigación en turismo sostenible y digitalización 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.**

- Orden ICD/27/2023, de 16 de enero, por la que se modifica el anexo de la Orden VMV/358/2019, de 28 de marzo, por la que se establecen los criterios que permiten la caracterización como recursos turísticos de determinados itinerarios senderistas.

#### **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 2.023.

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

Trabajos con la Aragón Film Commission en el apoyo a la búsqueda de localizaciones y facilitadora de rodajes en edificios de gestión propia como es San Juan de la Peña.

- Colaboración a través del patrocinio de rodajes cinematográficos.

## **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:

- 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)
- La participación de los clientes en la estrategia de Turismo de Aragón y en la adopción de compromisos éticos.
- La orientación de los profesionales del sector al cliente.
- 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 2023 han sido formuladas por el Consejo de Administración a partir de los registros contables de la Sociedad a 31 de diciembre de 2023 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, fueron aprobadas por el Socio único, el 31 de marzo de 2024.

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:

<b>ACTIVO</b>	<b>EJERCICIO 2023</b>	<b>EJERCICIO 2022</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1.708.041,08</b>	<b>1.134.941,13</b>
<b>Inmovilizado intangible</b>	<b>122.388,76</b>	<b>132.279,27</b>
<b>Inmovilizado material</b>	<b>931.562,32</b>	<b>954.679,12</b>
<b>Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo</b>	<b>63.433,67</b>	<b>41.332,99</b>
<b>Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>6.649,75</b>	<b>6.649,75</b>
<b>Deudores comerciales no corrientes y otras cuentas a cobrar</b>	<b>584.006,58</b>	<b>0,00</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>9.857.426,58</b>	<b>7.289.700,42</b>
<b>Existencias</b>	<b>19.915,02</b>	<b>15.193,51</b>
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar</b>	<b>9.694.937,20</b>	<b>6.995.231,67</b>
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	55.684,77	69.068,75
Otros deudores	9.639.252,43	6.926.162,92
<b>Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo</b>	<b>33.978,92</b>	<b>28.695,73</b>
<b>Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>120,22</b>	<b>120,22</b>
<b>Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>108.475,22</b>	<b>250.459,29</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>11.565.467,66</b>	<b>8.424.641,55</b>

<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>EJERCICIO 2023</b>	<b>EJERCICIO 2022</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>7.077.216,93</b>	<b>6.379.980,66</b>
<b>Fondos propios</b>	<b>3.842.065,61</b>	<b>3.842.065,61</b>
<b>Capital</b>	<b>4.870.080,00</b>	<b>4.870.080,00</b>
Capital escriturado	4.870.080,00	4.870.080,00
<b>Reservas</b>	<b>357.905,83</b>	<b>357.905,83</b>
Otras reservas	357.905,83	357.905,83
<b>Resultados de ejercicios anteriores</b>	<b>-1.685.920,22</b>	<b>-1.685.920,22</b>
<b>Otras aportaciones de socios</b>	<b>300.000,00</b>	<b>300.000,00</b>
<b>Subvenciones, donaciones y legados recibidos</b>	<b>3.235.151,32</b>	<b>2.537.915,05</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1.728.905,58</b>	<b>938.597,14</b>
<b>Deudas a largo plazo</b>	<b>639.810,86</b>	<b>81.914,29</b>
Otras deudas a largo plazo	639.810,86	81.914,29
<b>Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo</b>	<b>10.712,54</b>	<b>10.712,54</b>
<b>Pasivos por impuesto diferido</b>	<b>1.078.382,18</b>	<b>845.970,31</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>2.759.345,15</b>	<b>1.106.063,75</b>
<b>Provisiones a corto plazo</b>	<b>39.453,26</b>	<b>39.453,26</b>
<b>Deudas a corto plazo</b>	<b>2.376.790,35</b>	<b>665.182,47</b>
Otras deudas a corto plazo	2.376.790,35	665.182,47
<b>Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar</b>	<b>343.101,54</b>	<b>401.428,02</b>
Otros acreedores	343.101,54	401.428,02
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>11.565.467,66</b>	<b>8.424.641,55</b>

<b>PÉRDIDAS Y GANANCIAS ABREVIADA</b>	<b>EJERCICIO 2023</b>	<b>EJERCICIO 2022</b>
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>772.041,62</b>	<b>685.623,10</b>
<b>Aprovisionamientos</b>	<b>-87.164,69</b>	<b>-71.799,89</b>
<b>Otros ingresos de explotación</b>	<b>3.335.148,11</b>	<b>2.815.584,41</b>
<b>Gastos de personal</b>	<b>-1.293.774,91</b>	<b>-1.175.305,00</b>
<b>Otros gastos de explotación</b>	<b>-2.748.537,24</b>	<b>-2.231.178,18</b>

Amortización del inmovilizado	-155.922,13	-161.379,76
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	155.922,13	161.379,17
Otros resultados	185,73	-175,07
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>-22.101,38</b>	<b>22.748,78</b>
Ingresos financieros	0,70	0,48
Otros ingresos financieros	0,70	0,48
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>0,70</b>	<b>0,48</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>-22.100,68</b>	<b>22.749,26</b>
Impuesto sobre beneficios	22.100,68	-22.749,26
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

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 2023 con un total de 33 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 2023		Periodo 2022		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Periodo 2023	Periodo 2022
Consejeros que no son a la vez empleados de la compañía	7	2	5	2	9	7
Altos directivos		1	1		1	1
Resto de personal de dirección de la empresa					0	0
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	1	3	1	2	4	3
Resto de personal cualificado	10	16	9	16	26	25
Trabajadores no cualificados	1	1	1	1	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>42</b>	<b>38</b>
Contratos Fijos	6	19	7	17	25	24
Contratos no Fijos	6	2	5	2	8	7

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

<b>Número medio de empleados</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
TOTAL	32,10	30,76

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

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, publicado en el BOA con fecha 12 de febrero de 2020 y 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 de la Directora 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 suscribe 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 Pyrénées 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:

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

- El desarrollo de la web de Turismo de Aragón [turismodearagon.com](http://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.

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

- 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.

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

- 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.

## **Planes de Sostenibilidad Turística:**

### **Convocatoria Ordinaria**

Turismo de Aragón, junto con la Secretaría de Estado de Turismo, suscribió distintos convenios de colaboración con el objetivo de ejecutar los Planes de Sostenibilidad Turística en comarcas y ayuntamientos. Estos Planes tienen por objeto contribuir a la mejora de las condiciones socioeconómicas a través de la promoción de alternativas turísticas de desarrollo compatibles con la conservación del medio ambiente, generar, mantener o incrementar el empleo en los municipios u destinos turísticos para combatir la despoblación y desarrollar un programa de turismo sostenible basado en una gestión responsable de los recursos culturales y naturales.

Turismo de Aragón es el encargado de fiscalizar la justificación documental de la aplicación de la totalidad de los fondos aportados por la Comunidad Autónoma de Aragón a los Planes Ordinarios de Sostenibilidad Turística, una vez finalizadas las actuaciones realizadas por parte de las Comarcas y Ayuntamientos beneficiarios de dichos planes.

Se encuentran en ejecución los Planes de las Comarcas de Aranda y de Bajo Cinca con una aportación de Turismo de Aragón de 925.000€ cada uno, el Plan de la Comarca de Andorra-Sierra de Arcos con una aportación de 1.275.000€, el Plan de la Comarca de Cinco Villas con una aportación de 842.792,46€, el Plan de la Comarca de Gúdar-Javalambre con una aportación de 454.500€ y el Plan de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Velilla de Ebro con una aportación total de 750.012,08€.

### **Convocatoria extraordinaria**

Turismo de Aragón a finales de 2021, ha sido designada como entidad instrumental para el apoyo a la gestión de los 5 Planes de Sostenibilidad Turística en Destino de la convocatoria del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo dentro de la Estrategia de Sostenibilidad Turística de España. En esta convocatoria extraordinaria se enmarca en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España y cuya financiación pertenece a Europa a través de los Fondos Next Generation.

La convocatoria correspondiente al ejercicio 2023 del Programa Extraordinario de Sostenibilidad Turística en Destinos 2021-2023, fue resuelta por Acuerdo de la Conferencia Sectorial de 22 de mayo de 2023, adjudicando a Aragón los siguientes Planes por importe de 21.740.000 euros:

- Ayuntamiento de Huesca: 2.000.000,00 €
- Ayuntamiento de Loarre: 1.100.000,00 €
- Comarca de Sobrarbe: 2.300.000,00 €

- Ayuntamiento de Aguaviva: 1.500.000,00 €
- Comarca de la Sierra de Albarracín: 2.000.000,00€
- Ayuntamiento de Teruel: 2.000.000,00€
- Comarca Comunidad de Teruel: 1.300.000,00€
- Comarca del Jiloca: 1.100.000,00€
- Ayuntamiento de Jaraba: 1.700.000,00€
- Ayuntamiento de Zaragoza: 3.000.000,00€
- Comarca Campo de Belchite: 2.200.000,00€
- Comarca Ribera Baja del Ebro: 1.100.000,00€
- Oficina Técnica: 440.000,00€

Turismo de Aragón es el encargado de controlar que los beneficiarios logren el mínimo de ejecución establecido en el tiempo determinado para ello, realizar el seguimiento de la ejecución contable de los gastos imputados a proyectos, revisar el cumplimiento de las obligaciones de información y registro de la consecución de los correspondientes objetivos, comprobar que los proyectos adjudicados sean ejecutados conforme a los requisitos exigibles, registrar en el sistema informático del progreso de los hitos, emitir informes, etc.

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia es el proyecto de país que traza la hoja de ruta para la modernización de la economía española y para responder a los retos de la próxima década.

Inspirado en la Agenda 2030 y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, se construye sobre diagnósticos y trabajos previos, así como sobre las medidas normativas y económicas adoptadas estos meses con el fin de mitigar el impacto de la emergencia sanitaria y adaptarse al nuevo escenario post-pandemia en el que la demanda turística ha cambiado.

El PRTR comporta un importante volumen de inversión pública y privada en los próximos años que se financiará con los Fondos Next Generation EU, el Fondo de recuperación europeo.

La quinta política del PRTR “Modernización y digitalización del tejido industrial y de la Pyme, recuperación del turismo e impulso a una España Nación Emprendedora” se materializa, por lo que respecta al sector turístico, a través del Componente 14: Plan de Modernización y Competitividad del Sector Turístico.

El objetivo principal es transformar y modernizar el sector turístico en España a través de la sostenibilidad y la digitalización, aumentando su competitividad y resiliencia.

El componente está organizado en torno a 4 grandes ejes convertidos en sus inversiones principales:

1. Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad.
2. Programa de digitalización e inteligencia para destinos y sector turístico.
3. Estrategias de resiliencia turística para territorios extrapeninsulares.
4. Actuaciones especiales en el ámbito de la competitividad.

### **Convocatoria de ayudas de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas:**

El Gobierno de España publicó, el 16 de junio de 2021, el documento relativo al Componente 14, Plan de Modernización y Competitividad del Sector Turístico. En este documento se encuentra la medida C.14.14, línea de actuación 2, de financiación de

proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas, dentro del objetivo general de reducir la presión del turismo sobre el territorio y el medio ambiente en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea, Next Generation EU. La medida propuesta persigue incrementar la competitividad de las empresas turísticas mediante la incorporación de elevados estándares en materia de eficiencia energética y economía circular, para disminuir así su huella de carbono y los costes energéticos.

Turismo de Aragón ha sido designada entidad colaboradora en la gestión, tramitación y comprobación de las ayudas para Proyectos de Eficiencia Energética y Economía Circular de las Empresas Turísticas en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, previstas en la Resolución de 31 de marzo de 2022 de la Secretaría de Estado de Turismo, que publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 29 de marzo de 2022 publicada en el BOE de 7 de abril de 2022 sobre el reparto territorial de crédito correspondiente al presupuesto de 2022, atribuyendo a la Comunidad Autónoma de Aragón un total de 7.456.130 euros.

El 8 de marzo de 2023 se publicó la Orden aragonesa, ICD/207/2023, de 25 de febrero por la que aprueban las bases y la convocatoria para la concesión de ayudas para Proyectos de Eficiencia Energética y Economía Circular de las Empresas Turísticas en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea, Next Generation EU.

Estas ayudas están destinadas a la financiación de proyectos de mejora de la eficiencia energética de la envolvente térmica, de uso de energías renovables en las instalaciones térmicas de calefacción, climatización, refrigeración, ventilación y agua caliente sanitaria y de las instalaciones de iluminación de alojamientos turísticos situados en el ámbito territorial de Aragón.

Turismo de Aragón actúa como entidad colaboradora en el citado proyecto consistiendo sus funciones en recibir y tramitar las solicitudes así como recibir y comprobar la justificación, de acuerdo con los criterios establecidos en las bases reguladoras de estas ayudas, en los términos establecidos en la cláusula cuarta de este convenio.

### **Plan Turístico Nacional Xacobeo 2021-2022.**

Con fecha 8 de diciembre de 2021 se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 1074/2021, de 7 de diciembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones destinadas a la iniciación de proyectos sostenibles de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, resultando la Comunidad Autónoma de Aragón beneficiaria de una subvención de 2.550.000 euros, en el marco del Plan Nacional Turístico Xacobeo 2021-2022, para actuaciones en el Monasterio de Rueda y en el de San Juan de la Peña, a ejecutar hasta finales de 2025.

Mediante Orden del Consejero de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial, de 5 de mayo de 2023, se acordó la concesión de una aportación dineraria a Turismo de Aragón por importe de 2.550.000€ para la realización de los proyectos sostenibles de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico en los monasterios mencionados anteriormente, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, dado que Turismo de Aragón tiene encomendada la gestión y explotación del Monasterio de Rueda y del de San Juan de la Peña.

### **Proyecto de interés general de la Unión de estaciones Astún Candanchú mediante transporte por cable.**

Con fecha 29 de marzo de 2023 se suscribió el convenio marco de colaboración entre el Gobierno de Aragón, la Diputación Provincial de Huesca, la Mancomunidad del Alto Valle del Aragón, la Estación Invernal Valle de Astún, S.A., Explotaciones Turísticas de Candanchú, S.A. y Turismo de Aragón para el desarrollo del proyecto de la unión de las estaciones de esquí de Candanchú y Astún mediante transporte por cable.

De acuerdo con este convenio marco, corresponde a Turismo de Aragón promover la tramitación de un Proyecto de Interés General de Aragón para la unión de estaciones de esquí de Astún y Candanchú, así como proporcionar apoyo a la Mancomunidad Alto Valle del Aragón a lo largo de todo el proceso.

Como paso previo a la tramitación del proyecto, con fecha 26 de julio de 2023, el Gobierno de Aragón aprobó la declaración como inversión de interés autonómico y de interés general de Aragón el "Proyecto de Unión de las Estaciones de Esquí de Candanchú y Astún mediante una infraestructura de transporte por cable, que se tramitará como un Proyecto de Interés General de Aragón (PIGA)", designando a Turismo de Aragón promotor del proyecto.

## **10. MEDIO AMBIENTE**

La Sociedad viene cumpliendo con la regulación medioambiental que resulta de aplicación. Durante el ejercicio 2022 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 2022 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.

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 2023 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 2023 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 existe 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.

## **11. 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 2023 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.

## **12. 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.

La Directora 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 género de actividad al de la Sociedad.

## **13. 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.

En la Memoria de Prevención de la Responsabilidad Penal de la Empresa, se recogen los controles de los que ya dispone Turismo de Aragón, se realiza una evaluación inicial de las implicaciones y alcance de la Responsabilidad Penal de la Empresa (RPE) en la entidad, y se definen las acciones iniciales a llevar a cabo y se enumeran 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 el 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 2023 no se ha registrado ninguna denuncia.

Por otra parte, la entrada en vigor de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, de protección contra las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, ha motivado la necesidad de adaptación a la misma, por lo que Turismo de Aragón en 2023 ha procedido a la revisión del sistema de riesgos penales para adaptarse a la citada ley revisando el sistema de gestión de riesgos y la reglamentación de los canales de denuncias e información.

## **10. 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. Permite 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**

- **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  Ley de Contratos del Sector Público  Fomentar del voluntariado corporativo en organizaciones que trabajen dichos aspectos sociales	2019-2020	Nº de contratos  Nº de contactos establecidos con potenciales entidades.  % 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.  Fomentar las prácticas responsables en materia gastronómica en todas las acciones y proyectos en las que se participe	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.  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  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  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  Promover las presencia de mujeres en los órganos de decisión de la sociedad.	3 años	Edición del Plan de igualdad de Turismo de Aragón.  % de mujeres en los órganos de decisión de la sociedad.

	niñas.	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
		Mejorar la calidad del agua y la gestión integrada de los recursos hídricos.	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
	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. 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

	<p>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p>	<p>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.</p>	<p>Incluir criterios sociales en los contratos y licitaciones de Turismo de Aragón</p>	<p>Actualmente</p>	<p>Nº de contratos licitados con dichos criterios</p>
	<p>Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</p>	<p>Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, <del>resilientes</del> 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.</p>	<p>Incorporar elementos y medidas de sostenibilidad en las reformas o mejoras de las infraestructuras turísticas de gestión.</p>	<p>3 años</p>	<p>Nº de medidas</p>

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

	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 Sostenible.	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  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
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](http://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](mailto:psierrac@aragon.es)

La presente memoria no ha sido objeto de verificación externa.



