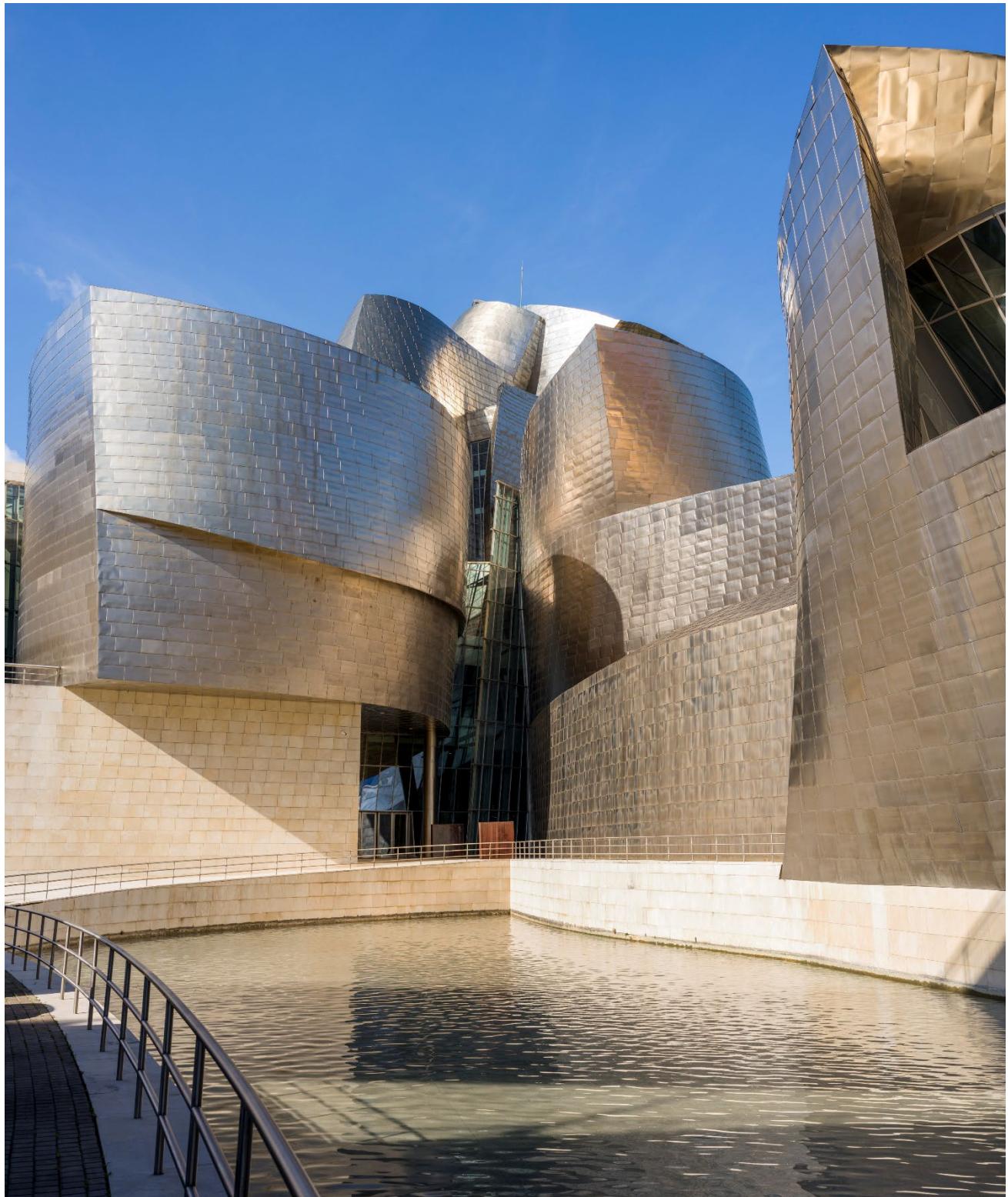


---

**Informe de Responsabilidad Social Corporativa**  
**Fundación del Museo Guggenheim Bilbao**

---



## Carta de la Directora General del Museo Guggenheim Bilbao

(2-22)

Presentación

Es un honor, como Directora General del Museo Guggenheim Bilbao, presentar el informe que recoge la actividad y los logros alcanzados por nuestra institución en materia de sostenibilidad social, financiera y ambiental durante el periodo 2022-2024. Este documento constituye una muestra fiel de nuestro compromiso con la excelencia, la innovación y la responsabilidad que nos caracteriza, así como de la implicación de todos los que formamos parte de este proyecto emblemático para Bilbao, el País Vasco y la comunidad internacional.

Durante estos tres años, el Museo Guggenheim Bilbao ha continuado consolidándose como un referente internacional en el mundo del arte contemporáneo, celebrando en 2024 su vigésimo quinto aniversario. En este contexto, hemos abordado retos significativos y hemos sabido adaptarnos a un entorno cambiante, marcado por nuevos desafíos sociales, económicos y medioambientales. El presente informe recoge, de manera rigurosa y transparente, los principales hitos alcanzados en este periodo, así como los objetivos que nos hemos marcado para el futuro.

En el ámbito de la sostenibilidad social, hemos reforzado nuestro compromiso con la accesibilidad y la diversidad, fomentando la participación activa de la ciudadanía y el desarrollo de programas educativos inclusivos que acercan el arte y la cultura a todos los públicos. Asimismo, hemos estrechado la colaboración con entidades locales y organizaciones sociales, desarrollando iniciativas que contribuyen de manera tangible al bienestar de la comunidad y al fortalecimiento del tejido cultural vasco.

Desde la perspectiva financiera, la gestión eficiente y responsable de los recursos ha sido un pilar fundamental en nuestra estrategia. Hemos mantenido una rigurosa política de control presupuestario, garantizando la viabilidad económica del museo y optimizando los fondos públicos y privados recibidos. Gracias a ello, el Museo Guggenheim Bilbao ha logrado mantener su solvencia y autonomía, incluso en contextos de incertidumbre, lo que nos ha permitido seguir invirtiendo en la mejora continua de nuestras instalaciones, servicios y programas.

En cuanto a la sostenibilidad ambiental, en el marco de desarrollo del actual Plan Estratégico, el museo ha intensificado sus esfuerzos para minimizar su huella ecológica, asumiendo el firme propósito de lograr la neutralidad climática en 2030. Para ello se han abordado iniciativas ambiciosas para mejorar la gestión de la energía, el agua y los residuos, promoviendo la eficiencia en todos los procesos internos. Hemos desarrollado proyectos específicos orientados a la reducción del consumo energético, la utilización de fuentes renovables y la sensibilización de empleados, visitantes y colaboradores en torno a la importancia de la sostenibilidad ambiental.

Cabe destacar que, a lo largo de estos tres años, hemos dado pasos firmes hacia una mayor transparencia y buen gobierno, reforzando los mecanismos de rendición de cuentas y fomentando una cultura organizativa basada en la ética, la integridad y la participación de todos los grupos de interés. El aprendizaje extraído de este periodo nos permite afrontar con entusiasmo y determinación los retos futuros, convencidos de que la excelencia solo es posible desde el compromiso con la sociedad y el entorno que nos acoge.

Por último, quiero agradecer sinceramente la dedicación y el esfuerzo de todas las personas que forman parte del museo, así como el apoyo constante de nuestros patronos, colaboradores y visitantes. Sin su implicación y confianza, los logros alcanzados no habrían sido posibles. Este informe es, en definitiva, reflejo de una labor colectiva orientada a generar valor social, cultural y económico, y una invitación a seguir avanzando juntos hacia un futuro más sostenible, inclusivo y próspero.

Os invito a recorrer las páginas que siguen como testimonio del trabajo realizado y como guía para los próximos años, en los que seguiremos apostando por la excelencia, el compromiso y la innovación al servicio del arte y la sociedad.

Miren Arzalluz

Directora General del Museo Guggenheim Bilbao

## Contenido

1.	Antecedentes y objetivos del Informe .....	4
2.	2024 en cifras .....	5
3.	El Museo Guggenheim Bilbao, cumple 25 años como referencia internacional en el mundo del arte contemporáneo .....	6
3.1	Nuestra actividad .....	6
3.2	Cómo nos organizamos .....	7
3.3	Transparencia y Buen Gobierno .....	9
3.4	Gestión económica eficiente y responsable .....	11
3.5	Lecciones aprendidas .....	12
4.	La RSC, un compromiso esencial para el Museo Guggenheim Bilbao .....	14
4.1	El compromiso con el equipo humano .....	23
4.2	La responsabilidad con los y las visitantes .....	32
4.3	La contribución a la integración e inclusión social .....	48
4.4	El compromiso con Bilbao, Bizkaia y Euskadi .....	51
4.5	El compromiso con el arte .....	54
4.6	La responsabilidad con el Medio Ambiente .....	58
5.	Sobre el informe .....	67
5.1	Perfil del informe .....	67
5.2	Índice de contenidos GRI .....	68
6.	Anexo .....	80
	Anexo I: Red de alianzas .....	80

## 1. Antecedentes y objetivos del Informe

(2-1)

Tras cumplir veinticinco años desde su inauguración, en octubre de 1997, el Museo Guggenheim Bilbao es una realidad que ha superado las expectativas más ambiciosas a nivel artístico y cultural. La celebración del 25 aniversario del Museo supuso un hito importante en la historia del Museo. La excelencia y liderazgo en la gestión y la solvencia artística e institucional han convertido, a lo largo de estos 25 años de vida, al Museo Guggenheim Bilbao en un referente de transformación e innovación a través de la cultura, que ha cambiado para siempre la ciudad de Bilbao, su sociedad, su paisaje y su entorno más próximo, además de la escena museística internacional.

A lo largo de su historia, como parte esencial de su actividad y conducta, el Museo ha demostrado diariamente su compromiso con los diferentes grupos de interés con los que se relaciona (equipo humano, personas visitantes, sociedad en su conjunto, comunidad artística, otros proveedores, medioambiente, patronos, etc.), dedicando importantes esfuerzos a satisfacer sus necesidades. Un compromiso que se pone de manifiesto en el conjunto de iniciativas que el Museo viene desarrollando desde sus orígenes, vinculadas a responsabilidad social corporativa (RSC) y que han generado un importante impacto social, económico y medioambiental.

En el marco de su nuevo Plan Estratégico 2024-2025, la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao ha decidido reiterar su apuesta por la elaboración de un nuevo Informe de Responsabilidad Social Corporativa, utilizando como referencia los estándares GRI-Global Reporting Initiative. Estos estándares estructuran el presente documento, donde se describen las actuaciones, proyectos y programas que el Museo desarrolla actualmente en materia de responsabilidad social corporativa.

El informe que se presenta a continuación recoge, por un lado, los principales hitos destacados en el periodo de vigencia del informe y una breve introducción sobre la historia, trayectoria y actividad del Museo, tras más de 25 años como referencia internacional en el mundo del arte contemporáneo.

Por otro lado, el informe incorpora una reflexión sobre la visión de la responsabilidad social corporativa del Museo, y su alineamiento con los intereses, expectativas y necesidades de los grupos de interés, así como una mención a las lecciones aprendidas tras la compleja situación experimentada como consecuencia de la pandemia derivada de la Covid-19.

Por último, el informe recoge una recopilación de las principales iniciativas desarrolladas por el Museo en materia de responsabilidad social corporativa, estructuradas en seis apartados:

- Compromiso con el equipo humano.
- Responsabilidad con los y las visitantes.
- Contribución a la integración e inclusión social.
- Compromiso con Bilbao, Bizkaia y Euskadi.
- Compromiso con el arte.
- Responsabilidad con el medioambiente.

## 2. 2024 en cifras

### PRINCIPALES HITOS 2024:



#### Respaldo del público

1.301.343 personas han elegido disfrutar de la programación artística del Museo:

- 67% Extranjeros
- 11% Euskadi
- 22% Resto del Estado

Nivel de satisfacción general de los visitantes: 8,65 / 10



#### Una gran comunidad

345.247 personas forman parte de Community, la comunidad activa de arte y cultura del Museo:

- 23.690 Amigos del Museo
- 321.060 Seguidores
- 497 Beneficiarios del programa Erdu

129 Miembros Corporativos



#### Programación artística atractiva

Nivel de satisfacción general de los clientes con las exposiciones: 8,03 / 10

Programación artística de calidad. Tres de las exposiciones temporales se sitúan entre las 20 primeras en cuanto a media diaria de visitantes:

- Yoshitomo Nara
- Martha Jungwirth
- F & V. Anthony McCall. Split Seconds

La cuarta parte de las obras de la Colección Propia han sido realizadas por artistas del País Vasco.



#### Motor económico

- 678,8 millones de euros de aportación al PIB de Euskadi
- 106,4 millones de euros generados en concepto de ingresos para las Haciendas Públicas Vascas
- Contribución al mantenimiento de 14.366 empleos en Euskadi



#### Éxito de los programas educativos

Actividades educativas para familias, destacando las iniciativas Baby Art y Books Alive!

10ª Edición del Programa Becas en Nueva York para estudiantes de Euskadi - *Basque Internship at the Guggenheim New York*

Lanzamiento del programa Wellbeing, sesiones de Yoga y visitas guiadas con el objetivo de buscar el bienestar personal a través del arte

Éxito continuado del programa TopArte

Proyectos educativos desarrollados conjuntamente por los Museos Guggenheim: Online Guggenheim Together y consolidación del Encuentro internacional Dibujando el Guggenheim.

Refuerzo de la propuesta de valor educativa desde el ámbito digital, adaptada a los diferentes colectivos

Consolidación del Convenio de Colaboración con las Universidades Vascas y Digipen, en el que han participado 2.900 estudiantes



#### Autofinanciación

- Líder entre las instituciones culturales europeas en su nivel de autofinanciación, que en 2024 se ha situado en el 78,4%



#### Empleo de calidad

- Equipo estable, formado por 98 personas
- 74 % mujeres / 26 % hombres
- 98% contrato laboral permanente
- Apuesta por la formación continua, la igualada de oportunidades y la seguridad y salud en el trabajo

### 3. El Museo Guggenheim Bilbao, cumple 25 años como referencia internacional en el mundo del arte contemporáneo

(2-1)

La creación del Museo Guggenheim Bilbao fue el resultado de una colaboración excepcional entre las Administraciones Vascas y la Solomon R. Guggenheim Foundation.

El proyecto de construir un museo de arte moderno y contemporáneo en Bilbao se remonta a 1991 cuando responsables de las Administraciones Vascas (Gobierno Vasco y Diputación Foral de Bizkaia) y de la Solomon R. Guggenheim Foundation se pusieron en contacto con el objetivo de desarrollar conjuntamente una infraestructura cultural de primer orden como parte de un plan global diseñado para la revitalización cultural, económica, social y urbanística de la ciudad de Bilbao y su entorno.

Tras la finalización de la construcción del edificio y su dotación de estructura técnica, el 3 de octubre de 1997 se inició una quincena de actos inaugurales que culminaron el 19 de octubre con la apertura del Museo al público, como fundación cultural privada sin ánimo de lucro. Un Museo que se ha convertido a día de hoy en una referencia artística a nivel mundial con un atractivo turístico consolidado que sigue creciendo año tras año.

El edificio del Museo, hoy día el ícono más reconocible de la ciudad de Bilbao, es una gran escultura de titanio, piedra y cristal diseñada por el arquitecto Frank Gehry, cuyas galerías, algunas de sorprendentes configuraciones y otras de formas regulares, se articulan en torno a un espectacular Atrio coronado por un lucernario cenital en forma de flor metálica.

*"Este informe es reflejo de una labor colectiva orientada a generar valor social, cultural y económico, y guía para los próximos años, en los que seguiremos apostando por la excelencia, el compromiso y la innovación al servicio del arte y la sociedad. – Miren Arzalluz*

En 2022 el Museo celebró el 25 aniversario de su apertura al público y al mundo en 1997. Se trató de una fecha significativa para Bilbao, Bizkaia y Euskadi, como consolidación y reconocimiento del proceso de transformación del territorio.

Se ha puesto de relieve como un caso de éxito, con dos ejes principales.

- El Museo Guggenheim como entidad fuerte y bien valorada por sus colectivos, el sector museístico, las Instituciones y la sociedad en general.
- El crecimiento y evolución desde su creación, destacando su personalidad dentro de la constelación de Museos Guggenheim y el valor personal de sus profesionales.

Teniendo en cuenta ambos aspectos, el Museo Guggenheim Bilbao se mantiene como referente nacional e internacional, con una imagen cada vez más sólida. A partir de este 25 aniversario, el Museo inició su andadura hacia los próximos 25 años, hacia un futuro cargado de madurez institucional, excelencia en la gestión, calidad de la programación y compromiso con la sociedad y el territorio. Todos estos elementos se incorporan en el nuevo Plan Estratégico 2024-2025, donde el Museo ha consolidado una metodología de planificación que le ha permitido hacer frente a los numerosos retos e incertidumbres presentes en el entorno.

#### 3.1 Nuestra actividad

(2-6, 3-3)

*El Museo tiene como principal objetivo la conservación y exhibición de arte moderno y contemporáneo, una tarea que se articula mediante una programación artística y una colección de la máxima calidad, que son definidas y desarrolladas conceptualmente, investigadas y documentadas por el área curatorial, que contribuye a consolidar la identidad artística del Museo y llevar a cabo proyectos expositivos propios.*

Asimismo, en su operativa diaria, el Museo desarrolla diversas áreas de actividad complementarias:

- Actividad didáctica: las labores de educación e interpretación están encaminadas a facilitar el acercamiento de la cultura artística moderna y contemporánea al público mediante la interpretación de contenidos artísticos y la creación e implantación de programas educativos y actividades culturales desde una óptica interdisciplinar. Todo esto dirigido a un público diverso.
- Organización de los contenidos artísticos: el Museo coordina y gestiona la programación expositiva a través de una serie de áreas de trabajo que abarcan, desde el registro y gestión de los aspectos logísticos

de las muestras, pasando por la conservación y manipulación de las obras de arte, hasta la definición y producción de la museografía que acompaña a cada exposición.

- Actividades de comunicación e imagen: orientadas a proyectar una imagen de excelencia del Museo mediante diferentes soportes y medios. Las publicaciones y soportes gráficos; productos de calidad que se conciben y comercializan desde la Tienda Librería y contribuyen a la autofinanciación del Museo; y la comunicación y el marketing, cuyo objetivo es lograr la máxima notoriedad y proyección de la institución y su actividad a través de los medios de comunicación y acciones de difusión.
- Articulación de relaciones con clientes: la actividad de desarrollo está dirigida a la obtención del máximo apoyo social, corporativo y económico. Este apoyo se traduce en dos líneas diferenciadas: el Programa de Miembros Corporativos y el Programa de Miembros Individuales. En este mismo sentido, los servicios que el Museo ofrece a sus visitantes contribuyen a maximizar la calidad de la visita, aportando un valor añadido a la misma y dando lugar a una experiencia única que redunda en un elevado nivel de satisfacción que motiva futuras visitas.
- Seguridad (brindar protección a las personas, obras de arte y demás objetos o equipamientos del Museo) y mantenimiento de las instalaciones físicas de manera que estas se adecuen a las necesidades y expectativas con la máxima calidad y el mínimo impacto ambiental; y las tecnologías de la información, que canalizan la accesibilidad, seguridad y fiabilidad de la información necesaria a todos los niveles de la organización.
- Mantenimiento de relaciones externas e institucionales.
- Cumplimiento de la normativa legal: garantizar que todas las actividades cumplan con la normativa legal, asumiendo el control interno y las labores de asesoramiento jurídico en todos los ámbitos del Museo.
- Otras actividades: celebración de eventos propios, alquiler de espacios a terceros para la celebración de eventos, concesión de servicios de restauración en las instalaciones del Museo (Bar, Bistró Guggenheim Bilbao y Nerua Guggenheim Bilbao).

### 3.2 Cómo nos organizamos

(2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-25, 2-26, 2-27, 201-4)

*El Patronato y el Comité Ejecutivo son los máximos órganos de gobierno de la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao.*

El Patronato es el órgano supremo de gobierno y representación de la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao. Está compuesto por representantes de los Patronos Fundadores —Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia y Solomon R. Guggenheim Foundation (SRGF)—, así como por los Patronos no fundadores, y es presidido por el Lehendakari del Gobierno Vasco. Actualmente el número de Patronos de la Fundación es de 17.

El Comité Ejecutivo ejerce las funciones de gestión, gobierno, administración y representación de la Fundación siempre que legalmente no correspondan al Patronato de manera indelegable. Su competencia se extiende a todos los actos y negocios jurídicos concernientes a la representación y gobierno de la Fundación, así como a la libre administración y disposición de todos los bienes que integran su patrimonio, rentas y productos, y al ejercicio de todos sus derechos y acciones. Está compuesto por diez miembros: dos representantes de cada uno de los Patronos Fundadores, uno del Ayuntamiento de Bilbao y hasta cuatro en representación de los Patronos no fundadores. Es presidido por el Diputado General de Bizkaia.

Por su parte, la Dirección General define el proyecto del Museo y sus Planes Estratégicos, que presiden el funcionamiento del Museo e incluyen la Misión, Visión y Valores necesarios para alcanzar los objetivos que permiten satisfacer a sus grupos de interés. Estos Objetivos estratégicos se articulan y se despliegan en toda la organización siguiendo el liderazgo de la Dirección General, que además gestiona y planifica los recursos financieros del Museo con el fin de maximizar su nivel de autofinanciación a través del área de finanzas.

Asimismo, para llevar a cabo su operativa diaria, el Museo Guggenheim Bilbao consta de diversas áreas de actividad:



Esta estructura incorpora también comités transversales formados por representantes de diferentes ámbitos de actividad, implementando una nueva forma de organización funcional que permite facilitar la comunicación, compartir conocimientos y tomar decisiones de forma conjunta desde una visión integral y multidisciplinar del Museo. A continuación se destacan los más relevantes:

- Comité de Sostenibilidad Ambiental – “GU-Zero”: Grupo de sostenibilidad medioambiental multidisciplinar en el que participan 14 personas voluntarias, representando todos los departamentos del Museo. Identifica, promueve, gestiona y coordina los aspectos relacionados con las iniciativas de sostenibilidad ambiental. Además, se encarga del seguimiento y monitorización del marco estratégico y programa anual de sostenibilidad.
- Comité de Programación: facilita la coordinación de los programas de contenidos del Museo.
- Comité de Información Digital: coordina los contenidos de la página web y otros soportes digitales.
- Comité de Cumplimiento: Es el órgano con funciones específicas en cuanto a la implementación, revisión y control del Programa de Cumplimiento, integrado por la Dirección General, la Directora de RR.HH. y Calidad, la Directora de Secretaría General, el Subdirector de Finanzas y la Subdirectora de Asesoría Jurídica y Control Interno.
- Comité Ético: Cuenta con funciones consultivas, para facilitar el conocimiento, seguimiento, aplicación y revisión del Código Ético y de Buenas Prácticas. Este Comité está compuesto por cuatro personas del Museo: una, en representación del área de RR.HH. y Calidad; una, en representación de la Asesoría Jurídica; y dos representantes de los trabajadores.
- Comité de Seguridad, Salud y Bienestar: Comité formado por la Dirección y personas trabajadoras del Museo (nueve miembros, en representación de todas las Áreas y Departamentos del Museo que se considera que pueden generar algún tipo de incidencia para la salud). El Comité está orientado a la realización de un seguimiento periódico de los fines fijados en el Plan de Prevención, y es responsable de aprobar o rechazar las medidas preventivas o correctoras derivadas de la Evaluación de los Riesgos para la salud, u otras actividades del Plan de Prevención.

Con carácter adicional, el Museo promueve la participación directa de la plantilla en distintos ámbitos de interés general, a través de otros Comités, entre los que destacan: el Comité Osasun (centrado específicamente en el ámbito de Organización Saludable), el Grupo Óptima (constituido por distintas personas representativas de la organización en cuanto a categoría profesional, familiar, de género y estado civil; donde se articulan inquietudes en materia de conciliación e igualdad, y se analizan periódicamente sus objetivos para abarcar una perspectiva lo más amplia posible, que incluya la conciliación dentro del género como opción metodológica para integrar la actividad del Museo), y el Comité de Empresa.



Consultar la página Web del Museo para más información e indicadores en materia de Transparencia:  
Transparencia | Guggenheim Bilbao Museoa ([guggenheim-bilbao.eus](http://guggenheim-bilbao.eus))

### 3.3 Transparencia y Buen Gobierno

(2-13, 2-15, 2-16, 2-23, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 403-1, 403-4)

*Entre los pilares básicos del buen gobierno del Museo Guggenheim Bilbao destacan los principios de transparencia, comportamiento ético y, con carácter general, el desarrollo de buenas prácticas organizacionales.*

#### EJEMPLO DE TRANSPARENCIA

El Museo Guggenheim Bilbao recoge su compromiso con la excelencia en la gobernanza en su nuevo Plan Estratégico 2024-2025. Se compromete a mantener la excelencia en la transparencia, el buen gobierno y la gestión ética, avanzando día a día por ser una organización más diversa e inclusiva, promoviendo la igualdad y reafirmando su capacidad de innovación y mejora continua en el reconocimiento de las personas, su talento y contribución a la organización.

Con carácter adicional, la página web constituye una herramienta indispensable en materia de transparencia informativa, a través de la cual el Museo Guggenheim Bilbao hace pública información relativa a su actividad y servicios, así como información corporativa: Misión, Visión y Valores; Plan Estratégico; Memoria de actividad; información económico-financiera, Código Ético y Programa de Cumplimiento, Transparencia, etc., accesible tanto para sus propietarios como para la sociedad en su conjunto.

#### ÉTICA COMO VALOR FUNDAMENTAL Y RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

Desde su inauguración, el Museo se ha consolidado como una referencia cultural a nivel nacional e internacional y un ejemplo de integridad en la gestión. Creado como una institución sin ánimo de lucro, el Museo asume un compromiso ético hacia el entorno en el que se inscribe, siendo una entidad al servicio de la sociedad y su desarrollo. En este sentido, trabaja en su operativa diaria para impulsar la construcción de una organización basada en la honestidad, la confianza, la integridad, la responsabilidad de las personas y el trabajo participativo, fomentando valores de libertad y respeto por el individuo.

De acuerdo con dichos principios y valores, el Museo Guggenheim Bilbao mantiene un firme compromiso con el cumplimiento normativo, incluidas las normas penales. Para esto cuenta con el Programa de Cumplimiento para la Prevención de Riesgos Penales, compuesto por las siguientes normas:

- *Código Ético y de Buenas Prácticas:* Como parte de su Misión de acercamiento del arte a la sociedad, fomentando valores como el respeto, la tolerancia y la diversidad, en el año 2015 el Museo Guggenheim Bilbao aprobó el Código Ético y de Buenas Prácticas, vigente actualmente, que recoge el compromiso ético que rige su actividad. Se detallan los principios y buenas prácticas que, desde una visión responsable y ética, presiden los comportamientos individuales y colectivos en el Museo. Tiene como objetivos:
  - o Reflejar las directrices, pautas y comportamientos exigibles.
  - o Formular un conjunto de conductas y estándares que aseguren la confianza en la que se debe basar la relación entre el Museo y la comunidad a la que sirve.
  - o Servir de guía de actuación en la gestión y trabajo diario y establecer el alcance de la responsabilidad individual.

- *Normas de Conducta*: recogen las pautas y criterios generales que imperativamente deben observar todas las personas que intervengan en su gestión, operativa y funcionamiento, como parte de su Manual de Cumplimiento. Estas medidas tienen como objetivo conformar la cultura corporativa de cumplimiento normativo y reforzar el compromiso de la institución con un modelo de gestión y prevención útil y eficaz que conlleve una mejora en su funcionamiento y operativa.

Tanto el Código Ético y de Buenas Prácticas como las Normas de Conducta constituyen la base de la *Política Anticorrupción del Museo*, estableciendo normas de conducta en relación con la actuación del Museo y de sus miembros tanto con funcionarios públicos, nacionales o extranjeros, como en relación con particulares (clientes, proveedores, otros profesionales, etc.). Dichas normas establecen conductas terminantemente prohibidas y, como excepción, recogen cuáles son las permitidas. También regulan el régimen aplicable a la recepción y ofrecimiento de regalos, favores o cualquier otro tipo de ventaja con respecto tanto de funcionarios públicos como de particulares.

Asimismo, ambas normas recogen la Política de Protección de Datos, que refuerza el compromiso asumido por el Museo en esta materia. Establece, por un lado, las pautas adoptadas por el Museo en materia de protección de datos personales y, por otro, las políticas concretas de uso de Internet, correo electrónico y recursos informáticos, y la política de acceso y uso de información confidencial.

- *Manual de Prevención de Riesgos Penales*: establece las normas y procedimientos adecuados para prevenir la comisión de delitos, reduciendo de forma significativa el riesgo de que se cometan y facilitando su rápida detección.
- *Política del Sistema Interno de Información*, conforme al cual todas las personas que tengan o hayan tenido una relación profesional con el Museo pueden comunicar al Comité de Cumplimiento los hechos de los que tengan conocimiento que puedan suponer una infracción penal o administrativa grave. Más concretamente, entre las vías por las que puede formularse una denuncia al Comité destaca el formulario del Canal de denuncias disponible en la página web del Museo.
- *Procedimiento de Gestión de denuncias*: establece la forma en que se deberá actuar en caso de que se detecten hechos delictivos en el seno del Museo o una infracción del Programa de Cumplimiento. En concreto, el citado Procedimiento se encarga, por un lado, de regular el modo en que deberá realizarse la correspondiente investigación interna una vez detectada la posible infracción y, por otro, de establecer el sistema disciplinario de aplicación en caso de que esa investigación confirme la realidad de la infracción. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa aplicable.

Asimismo, el Museo ha elaborado un dossier que recoge las "*Instrucciones para garantizar un comportamiento íntegro, honesto y transparente*", de obligado conocimiento y cumplimiento por parte de todas las personas los integrantes del Museo, junto con el resto de las citadas normas.

En el momento de elaboración del presente Informe, el Museo se encuentra certificada de acuerdo a la norma UNE-ISO 19601:2017, *Sistemas de gestión de compliance penal*, dando un paso más en su compromiso con la excelencia en la transparencia, el buen gobierno y la gestión ética.

Consúltese la Web corporativa del Museo para información más detallada:



Código ético y de Buenas Prácticas, y procedimientos, manuales, políticas, certificados y programas más relevantes implantados en el Museo Guggenheim Bilbao: <https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf>



Normas de Conducta: <https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf>



Manual de Prevención de Riesgos Penales: <https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf>

### 3.4 Gestión económica eficiente y responsable

(3-3, 201-1)

*El Museo Guggenheim Bilbao gestiona de manera responsable y eficiente los recursos, y es líder entre las instituciones culturales europeas por su elevado nivel de autofinanciación, que en 2024 se ha situado en el 78,4%.*

La orientación económica está presente entre los valores del Museo y establece entre sus principios de actuación que: "Las personas del Museo gestionarán con eficiencia y sensatez, y siempre de forma ética, responsable, segura y adecuada, los recursos con los que cuenten para el desempeño de su actividad a fin de lograr el máximo grado de autofinanciación posible".

Entre las pautas de comportamiento establecidas en este ámbito destacan:

- Actuar como referente desde el punto de vista de la ética y la responsabilidad social, de manera que el Museo estreche sus vínculos con la comunidad y siga contando con un amplio apoyo social y empresarial.
- Buscar la máxima calidad, innovación y mejora continua en los servicios ofertados con el objetivo de lograr clientes satisfechos.
- Garantizar el equilibrio entre la reputación de la institución y su financiación, analizando en profundidad cualquier ofrecimiento de donación o colaboración. El Museo no aceptará donaciones de origen desconocido, susceptibles de proceder de actuaciones ilegales o conductas delictivas, o contrarias a la ética del Museo.
- Realizar una evaluación continua de los procesos de trabajo e introducir en ellos las mejoras y sinergias necesarias a fin de reforzar la orientación económica.
- Adaptar los espacios del Museo y maximizar su aprovechamiento con el objetivo de realizar un uso eficiente de los mismos y obtener, cuando proceda, una rentabilidad orientada a la autofinanciación.
- Seguir, en los procesos de adquisición de bienes y servicios, principios de objetividad, transparencia y libre concurrencia.
- Orientar las actividades económicas que el Museo desarrolla hacia el cumplimiento de su Misión y la consecución de fines de interés público.
- Proteger y preservar de pérdida, daño, robo o uso ilegal los activos que la institución pone a disposición de los profesionales del Museo.
- Emplear los bienes e instalaciones para fines profesionales, evitando cualquier uso particular injustificado.
- Utilizar los recursos disponibles de manera racional y eficiente buscando ahorros energéticos que redunden en el respeto por el medio ambiente.
- Reutilizar y reciclar los materiales empleados, en particular, en la actividad expositiva buscando su aprovechamiento en futuros proyectos y/o por parte de otras entidades o agentes culturales, en base a criterios sostenibles.

Siguiendo los principios mencionados, en 2024, el Museo Guggenheim Bilbao generó un valor económico directo de 39,1 millones de euros, un crecimiento significativo respecto a los 26,1 millones registrados en 2021. Este incremento se debió, en gran parte, al aumento de las ventas y otros ingresos ordinarios de la actividad, que se triplicaron en ese periodo. Del total generado, se distribuyeron 38,1 millones de euros, principalmente destinados a otros gastos operativos (27,2 millones), gastos de personal (7,2 millones) y aprovisionamientos (3,5 millones). Como resultado, el valor económico retenido ascendió a 955 mil euros, frente a los 87 mil euros de 2021. Estas cifras reflejan no solo la recuperación de la actividad tras la pandemia, sino también el compromiso del Museo con la generación de impacto económico positivo y sostenible en su entorno.

**Valor económico directo generado y distribuido**

2021-2024; miles de euros

VALOR ECONÓMICO GENERADO (m€)	2024	2021	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (m€)	2024	2021
Ingresos de la actividad propia	17.388	17.059	Aprovisionamientos	3.501	1.613
Ventas y otros ingresos ordinarios de la actividad	16.184	5.428	Gastos de personal	7.223	5.783
Otros ingresos	5.428	3.573	Otros gastos	27.229	18.475
Ingresos financieros	90	2	Gastos financieros	182	105
	<b>39.091</b>	<b>26.062</b>		<b>38.136</b>	<b>25.975</b>

VALOR ECONÓMICO RETENIDO (m€)	2024	2021
Valor económico generado	39.091	26.062
Valor económico distribuido	38.136	25.975
	<b>955</b>	<b>87</b>

### 3.5 Lecciones aprendidas

Si bien es cierto que el periodo estratégico 2021-2023 estuvo marcado por la incertidumbre causada por la crisis de la pandemia en su primera mitad, en la segunda mitad se dio una normalización paulatina de las dinámicas sociales y la recuperación de actividad. Esto permitió celebrar el 25 aniversario del Museo en 2022 en un momento de madurez y plenitud.

A pesar de los momentos de incertidumbre derivados del contexto de permacrisis actual, el Museo en el último periodo estratégico, una vez superadas las restricciones de la pandemia, ha sido capaz de mantener e incluso incrementar su porcentaje de ingresos propios gracias a una importante afluencia de público los dos últimos años.

La percepción del Museo actualmente es muy positiva teniendo en cuenta el contexto post-pandémico, destacándose en particular tres aspectos:

- La capacidad de adaptación y resiliencia y el haber mantenido su plantilla íntegra.
- El resurgir de la pandemia con fuerza como actor relevante en distintos ámbitos (cultural, económico, social, y en referencia a los valores).
- La consecución de los objetivos fijados en el Plan anterior a pesar de las dificultades y retos excepcionales del momento.

La pandemia planteó retos sin precedentes a los museos de todo el mundo. A pesar de estas dificultades, desde el Museo se ha tratado en todo momento de interpretar lo experimentado como un ejercicio de aprendizaje y superación, así como de flexibilidad y resiliencia. El Museo ha aprovechado este periodo para reafirmar algunos de los valores que definen su labor, como la responsabilidad y el compromiso para con la sociedad y las nuevas generaciones. Asimismo, se reafirman otros valores como la anticipación, la capacidad de adaptación o la flexibilidad, que cobran relevancia en periodos de cambio, intensificando su vocación como agente proactivo de la comunidad, en el presente y el futuro.

De este modo, el Museo ha extraído lecciones aprendidas de esta circunstancia histórica, incorporándolas a las dinámicas operativas y a los modelos de gestión de su actividad habitual. Estas lecciones aprendidas están enfocadas en dos grandes ámbitos:

- Una especial sensibilidad en garantizar la seguridad de los y las visitantes en todo momento.
- La necesidad de desarrollar diversas estrategias digitales para seguir estando presentes entre el público e interactuar con él. En la actualidad, la sociedad demanda una oferta más amplia, variada y diversificada de contenidos digitales. El compromiso que mantiene el Museo con la sociedad y el arte ha llevado a este a transformar sus iniciativas para poder seguir ofertándolas en nuevos formatos y a crear nuevas iniciativas digitales que garantizan la seguridad de los y las visitantes.

### PLATAFORMA AUDIOVISUAL DE CONTENIDO PROPIO DEL MUSEO

El Museo Guggenheim Bilbao ha puesto en marcha un nuevo portal para la difusión de contenidos audiovisuales de producción propia relacionados con su actividad, principalmente con la Colección y programación artística. Conferencias, documentales sobre las exposiciones, entrevistas, mesas redondas, visitas virtuales y diversos programas educativos conforman la oferta de esta plataforma.

El Canal Museo Guggenheim Bilbao ofrece un contenido rico y diverso creado por el Museo al que se puede acceder de forma gratuita. Cuenta con vídeos distribuidos en varias categorías: charlas inaugurales, sostenibilidad ambiental, artes vivas (música, danza, performance) y series. A su vez, las series se dividen en cuatro apartados:

- Documentales sobre las exposiciones del Museo.
- Guggenheim Bilbao Insights (conversaciones entre curadores del Museo y artistas de la Colección).
- Perspectivas (reflexiones de reconocidos profesionales de la cultura como el cine, la música, la moda, la danza o la gastronomía en torno a obras emblemáticas de la Colección del Museo, una producción llevada a cabo en colaboración con Fundación La Caixa).
- Descubre (vídeos sobre actividades especiales de tipo museístico).

Asimismo, el nuevo canal albergará un portal de emisiones en directo que ofrece a los espectadores la posibilidad de acceder a las actividades que se programen desde el Museo en el Auditorio u otros espacios, como charlas, eventos, o visitas guiadas a las exposiciones.

En definitiva, esta plataforma audiovisual permitirá tanto al público general como al que conforma Community, la posibilidad de acercarse al arte y a las actividades que genera el Museo de una manera intuitiva y fácil desde dispositivos móviles o tabletas, a través de la aplicación Canal Museo Guggenheim Bilbao, o desde la web del Museo. También nace con el objetivo de atraer a las nuevas generaciones a través de las nuevas tecnologías y de las posibilidades mejoradas que ofrece la web.

## 4. La RSC, un compromiso esencial para el Museo Guggenheim Bilbao

(2-23, 2-24)

*La Misión y los Valores del Museo Guggenheim Bilbao muestran el compromiso y la vocación del Museo por desempeñar su actividad desde la óptica de la responsabilidad social corporativa. Por ello, el Museo ha desarrollado desde sus orígenes diversas iniciativas y proyectos orientados a satisfacer las necesidades de sus diferentes grupos de interés, superando los requisitos jurídicos establecidos. La responsabilidad social corporativa es por tanto un marco esencial de la actividad del Museo que se concreta en el compromiso permanente con los valores que promueve.*

La Misión del Museo Guggenheim Bilbao, definida como: *"Reunir, conservar e investigar el arte moderno y contemporáneo y exponerlo en el contexto de la Historia del Arte desde múltiples perspectivas y dirigido a una audiencia amplia y diversa, para contribuir al conocimiento y disfrute del arte y los valores que éste representa, en el marco de una obra emblemática de la arquitectura, como pieza fundamental de la Red de los Museos Guggenheim y sirviendo de símbolo de la vitalidad del País Vasco"*, pone de manifiesto el compromiso y responsabilidad de la institución para con el arte, la sociedad y el territorio.

Así, la Misión deja clara la responsabilidad de la institución de construir un importante patrimonio cultural, conservarlo y acercarlo al público, investigar y extraer significados de él y trasladarlos a la sociedad desde una óptica didáctica, diversa y plural. Se enfatiza por tanto la vocación del Museo de acercar la cultura a la sociedad y contribuir a la educación artística del público. Con ello se pretende fomentar valores relacionados con la cultura y la tolerancia, y servir de dinamizador del contexto socioeconómico más próximo.

También los Valores, que forman parte de la identidad del Museo Guggenheim, demuestran su compromiso con los distintos grupos de interés. El respeto por el arte y la integración con la comunidad artística, la orientación didáctica, el compromiso con la sociedad, la confianza en las personas o la promoción de la igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad son valores esenciales y vivos en el día a día del Museo. Estos valores son un reflejo de su carácter de organización socialmente responsable.

### Valores del Museo Guggenheim Bilbao

1. Sensibilidad y respeto por el arte: *"Trabajamos desde la sensibilidad artística, y el respeto hacia la obra de arte preside nuestras acciones"*
2. Integración con la comunidad artística: *"Contribuimos al enriquecimiento de la actividad artística y cultural del País Vasco en el marco de las estrategias culturales de sus Instituciones"*
3. Compromiso con la calidad: *"El éxito del Museo está unido a la excelencia en su gestión; ello nos obliga a trabajar con calidad"*
4. Orientación al cliente: *"Los clientes satisfechos son nuestra única garantía de futuro. Tener presente su diversidad y orientar nuestro trabajo hacia su satisfacción es nuestra principal prioridad"*
5. Orientación didáctica: *"Nuestro primer compromiso es facilitar el acercamiento del público a la cultura y en especial al arte moderno y contemporáneo"*
6. Orientación económica: *"Trabajamos optimizando la gestión de los recursos con el fin de maximizar la autofinanciación del Museo"*
7. Integración y cooperación de los Museos Guggenheim: *"Favorecemos y potenciamos la integración de la organización en los objetivos, cultura e identidad de la Solomon R. Guggenheim Foundation"*

8. Compromiso con la sociedad: "*Tratamos de ser símbolo de la vitalidad del País Vasco y de promover, a través del arte, conductas éticas*"
9. Confianza en las personas: "*Impulsamos el trabajo participativo basado en la honestidad, confianza, integridad y responsabilidad de las personas, fomentando valores de libertad y respeto por el individuo*"
10. Organización familiarmente responsable y promotora de la igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad: "*El Museo Guggenheim Bilbao se esfuerza en tener un comportamiento ético y social, respetando la igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad, favoreciendo la conciliación entre la vida personal y laboral y actuando siempre desde una perspectiva de género*".

*Adicionalmente, el Museo ha mostrado explícitamente su voluntad de desempeñar su labor según el marco internacional de responsabilidad social corporativa, enfocando su actividad hacia la búsqueda de beneficios para la sociedad.* En este sentido, el Museo manifiesta su voluntad y compromiso por trabajar para generar un impacto positivo en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos, más allá de los requisitos jurídicos establecidos y de la propia naturaleza de su actividad.

(3-3)

Por otro lado, el Museo se ha sumado a la iniciativa de Naciones Unidas incorporando en su gestión los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y visibilizando las aportaciones concretas que desde su actividad habitual realiza para la consecución de dichos objetivos.

Los ODS constituyen un llamamiento universal a la acción para conseguir un futuro sostenible para todos y todas a través de la acción conjunta de entidades públicas y privadas de todos los sectores para abordar los desafíos globales a los que se enfrenta el planeta y la humanidad en ámbitos como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.

El Museo utiliza los ODS como una herramienta para la reflexión, el diagnóstico y la mejora hacia el desarrollo sostenible. Ha identificado 10 ODS prioritarios, a los que contribuye con su actividad. En concreto, impacta de manera prioritaria en:

- Orientar las prácticas culturales hacia el bienestar personal y la salud (Objetivo 3: Salud y Bienestar).
- Garantizar que todos los hombres y mujeres, en especial los más vulnerables, puedan tener un acceso igualitario a los servicios culturales y a reducir las desigualdades (Objetivo 4: Educación de calidad, Objetivo 5: Igualdad de género, Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico).
- Desarrollar iniciativas orientadas a proteger y preservar el medio ambiente, con impacto positivo en la sostenibilidad ambiental (Objetivo 6: Agua limpia y Saneamiento, Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante, Objetivo 12: Producción y consumo responsables, Objetivo 13: Acción por el clima).
- Su compromiso con el Euskera (Objetivo 18: Diversidad lingüística y cultural).
- Apuesta por las alianzas y colaboraciones de alto valor (Objetivo 17: Alianzas para los objetivos).



Bajo estas premisas, la responsabilidad social corporativa se ha convertido para el Museo Guggenheim Bilbao en un marco esencial de su actividad y forma de actuar, que se concreta en su compromiso diario y permanente con los valores que promueve, así como en su relación con los grupos de interés con los que se relaciona: respeto y compromiso con las personas, responsabilidad con los/las visitantes y las personas con dificultades de integración o en situación de exclusión social, vinculación con la sociedad de Bilbao-Bizkaia-Euskadi, compromiso con el arte y la comunidad artística, y respeto al medioambiente, entre otros.

## Equipo Humano

La gestión global de las personas se realiza desde la práctica de la **igualdad de oportunidades**, e integra la **conciliación** como parte de su estrategia empresarial, con el fin de ofrecer calidad y estabilidad en el empleo en un entorno agradable y estimulante. Además, se fomentan formas de trabajo flexibles e innovadoras. El **desarrollo de las personas y la prevención de riesgos laborales** son también ejes esenciales.

## Visitantes

El Museo apuesta por la excelencia en la **atención directa al visitante** y por la **adaptación y personalización** de la oferta a las **necesidades de los diferentes colectivos**. Favorecer la **accesibilidad** y disfrute del arte a colectivos con necesidades especiales es un objetivo prioritario. El Museo busca además generar relaciones de confianza y de largo plazo con los visitantes. Con una clara **vocación educativa**, adquiere una responsabilidad con la sociedad y busca promover, a través del arte, conductas éticas.

## Personas con dificultad de integración y en riesgo de exclusión social

En su vocación de servir como **instrumento de divulgación de la cultura en la sociedad**, y en su deseo y compromiso de **contribuir al desarrollo y la cohesión social del Territorio**, el Museo ofrece programas dirigidos a colectivos específicos con dificultades de integración o en riesgo de exclusión social.



## GUGGENHEIM BILBAO

## Comunidad artística

El Museo busca ser un **elemento más de dinamización y encuentro** que integre no sólo a otras instituciones culturales, sino a reconocidos artistas, galeristas, proyectos e iniciativas, aunando esfuerzos por favorecer al máximo la diversidad y la actividad de la comunidad artística cercana.

## Medio Ambiente

El Museo está firmemente comprometido con la preservación del medio ambiente, **ejerciendo su actividad bajo principios de desarrollo sostenible**. Las medidas adoptadas por el Museo están enfocadas a minimizar el impacto medioambiental de su funcionamiento y a preservar el ecosistema, promoviendo una actividad orientada a la ecoeficiencia, es decir, a extraer el mayor aprovechamiento de los recursos con el menor impacto posible.

## Bilbao, Bizkaia, Euskadi

El Museo ha sido uno de los **motores de transformación** y un eje central en la revitalización de la ciudad de Bilbao. Siendo tractor de visitantes, ha potenciado una **mayor demanda turística** y contribuido a **generar riqueza y mantener empleos en el Territorio**.

Asimismo, el Museo se ha consolidado como un **elemento mediático** que ha logrado una alta repercusión internacional, permitiendo a la ciudad y al Territorio formar parte de una red a la vanguardia de la innovación.

Y todo ello con un modelo de gestión y gobierno basado en la **transparencia y el comportamiento ético**.

**ESTUDIO DE MATERIALIDAD**

(2-4, 2-25, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3)

Para la elaboración del Informe se han tenido en cuenta los principios relativos a la definición de la calidad del informe, de obligado cumplimiento según los estándares GRI:

- **Precisión.** Presentación de la información correcta y de manera detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño del Museo en los ámbitos materiales.
- **Equilibrio.** Consideración de los impactos positivos y negativos, proporcionando tendencias anuales.
- **Claridad.** Estructuración y presentación de la información de manera comprensible y accesible para los grupos de interés.
- **Comparabilidad.** Estructuración de la información de manera coherente, de manera que permita analizar cambios en el desempeño de ámbitos estratégicos para el Museo, presentando información de manera sistemática.
- **Exhaustividad.** Con información suficiente, que permita a los grupos de interés evaluar los impactos en el periodo del informe.
- **Puntualidad.** Presentación de la información de manera periódica, con carácter trienal en el caso del Museo.
- **Verificabilidad.** Con una presentación de la información que permite determinar su calidad, manteniendo registros claros y accesibles.

El presente informe se centra en aquellos ámbitos considerados "materiales", es decir, de alta relevancia para los grupos de interés y con alto impacto en términos económicos, sociales y/o medioambientales, de acuerdo con los principios de materialidad, inclusión de los grupos de interés, sostenibilidad (desempeño del Museo frente a conceptos vinculados a sostenibilidad) y exhaustividad (foco en ámbitos materiales y sus coberturas) definidos en los estándares GRI.

Para identificar estos aspectos materiales (aquellos que razonablemente se han considerado importantes a la hora de reflejar los impactos<sup>1</sup> económicos, ambientales y sociales del Museo, o que influyan en las decisiones de los grupos de interés), el Museo ha contado con la participación de los principales grupos de interés, cuya opinión se ha tenido en cuenta a través de distintos mecanismos:

- Personal del Museo Guggenheim Bilbao: se han realizado entrevistas, reuniones y contrastes con los responsables de las principales áreas del Museo. Asimismo, en el Plan Estratégico 2024-2025, que se ha tenido en cuenta en la elaboración del informe, ha participado la Dirección del Museo, así como distintas personas responsables de las áreas de gestión del Museo.
- Visitantes y sociedad: se han realizado más de 15.939 encuestas de opinión a visitantes de diferentes nacionalidades y perfiles.
- La visión de los/as artistas y los proveedores se ha tenido en cuenta a partir de las entrevistas internas realizadas al personal del Museo, en contacto directo y permanente con los mismos.
- Por último, la visión medioambiental se ha considerado a partir de reuniones celebradas con la persona responsable de este ámbito en el Museo.

---

<sup>1</sup> De acuerdo a GRI, en este contexto, "impacto" se refiere al efecto que una organización tiene sobre la economía, el medio ambiente y/o la sociedad (positivo o negativo). Un tema puede ser relevante (y, por lo tanto, potencialmente material) en base a solo una de estas dimensiones. En la elaboración de informes de sostenibilidad, la materialidad es el principio que determina qué temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto. No todos los temas materiales tienen la misma importancia y se espera que el énfasis en los informes refleje su prioridad relativa. Por lo general, los "impactos significativos" son aquellos que son objeto de preocupación constatada por parte de las comunidades de expertos o que se han identificado mediante herramientas reconocidas, como metodologías de evaluación del impacto o evaluaciones del ciclo de vida. Los impactos que se consideren lo suficientemente importantes como para estar sujetos a gestión o compromiso activo por parte de la organización probablemente se consideren significativos.

En este sentido, y de cara a la elaboración del presente Informe, las personas responsables de su elaboración han analizado y revisado la validez de los grupos de interés definidos como prioritarios para el Museo desde su origen, reafirmando la decisión adoptada, al considerar que con su participación proporcionan una representación razonable y equilibrada del desempeño del Museo Guggenheim Bilbao en materia de sostenibilidad.

A futuro, este proceso y, como consecuencia, el correspondiente estudio de materialidad, se realizará de nuevo previamente a la elaboración de los diferentes Informes de Sostenibilidad que se publiquen.

#### Matriz de materialidad:

De acuerdo con las entrevistas, reuniones y encuestas realizadas, se han clasificado los aspectos según su importancia e influencia, identificándose, tal y como refleja la siguiente matriz, 26 ámbitos materiales. Estos ámbitos, se agrupan en torno a seis grandes temáticas: Compromiso con la sociedad y responsabilidad con los/as visitantes, Compromiso con la comunidad artística, Buen gobierno, transparencia e impacto, Compromiso con el medioambiente, Gestión de proveedores, y Compromiso con el equipo humano.

En el análisis de materialidad actualizado en 2024 se observa un aumento significativo en la relevancia de los ámbitos relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente, tanto desde la perspectiva interna como externa. Este incremento refleja un reconocimiento creciente de la importancia de integrar criterios ambientales en todas las áreas de gestión del Museo. Los resultados del análisis respaldan y refuerzan las directrices del Plan Estratégico del Museo Guggenheim. En concreto, el Museo cuenta entre sus compromisos con la sostenibilidad en su triple faceta: de gestión, financiera y ambiental. La sostenibilidad ambiental es uno de los ejes del actual Plan y sobre esta línea el Museo pretende continuar trabajando los próximos años, avanzando hacia la neutralidad de la huella de carbono en el horizonte 2030. Se establecen objetivos para avanzar hacia un modelo más sostenible, promoviendo prácticas responsables, la eficiencia en el uso de recursos y la minimización del impacto ambiental de las actividades.



Asimismo, en la siguiente tabla se muestra el listado de los 26 temas que el Museo Guggenheim considera relevantes para el presente periodo, como consecuencia del análisis de materialidad realizado, y su equivalencia con los indicadores de los estándares GRI.

Por otro lado, la tabla refleja, además, la cobertura de cada uno de los temas identificados como materiales (dónde se produce el impacto) y la implicación del Museo en dichos impactos (Directa y/o indirecta).

TEMAS MATERIALES		Estándares GRI	Cobertura / Implicación	TEMAS MATERIALES	Estándares GRI	Cobertura / Implicación
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD ARTÍSTICA	Conservación y preservación del patrimonio artístico	-	Internay externa / Directa	BUEN GOBIERNO, TRANSPARENCIA E IMPACTO	Buen Gobierno	GRI 2: Contenidos generales GRI 205. Anticorrupción
	Apoyo a artistas vascos	-	Internay externa / Directa		Transparencia	GRI 2: Contenidos generales
	Apuesta por la investigación e innovación	-	Internay / Directa		Gestión económica eficiente	GRI 201. Desempeño económico
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y RESPONSABILIDAD CON LOS/AS VISITANTES	Educación de diferentes colectivos	GRI 2: Contenidos generales	Internay externa / Directa e indirecta	GESTIÓN DE PROVEEDORES	Generación de riqueza y empleo en Bilbao y Bizkaia	GRI 203. Impactos económicos indirectos GRI 204. Prácticas de abastecimiento
	Adaptación de tarifas a determinados colectivos		Internay externa / Directa		Evaluación ambiental de proveedores	GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores
	Integración e inclusión social		Internay externa / Directa e indirecta		Evaluación social de proveedores	GRI 414. Evaluación social de proveedores
	Salud y seguridad de los visitantes	GRI 410. Prácticas en materia de seguridad GRI 416. Salud y seguridad de los clientes	Internay externa / Directa e indirecta	COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO	Empleo	GRI 401. Empleo
	Privacidad del cliente	GRI 418. Privacidad de los clientes	Internay externa / Directa		Prevención de riesgos laborales	GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo
	Relaciones de confianza con el visitante		Internay externa / Directa		Organización saludable	GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo
	Accesibilidad	GRI 406. No discriminación	Internay / Directa		Formación continua	GRI 404. Formación y educación
	Transformación digital		Internay / Directa		Conciliación e igualdad de oportunidades	GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 406. No discriminación
COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE	Cumplimiento de la normativa medioambiental		Internay / Directa		Uso del euskera	-
	Reducción de emisiones	GRI 305. Emisiones	Internay / Directa			Internay / Directa
	Consumo de energía	GRI 302. Energía	Internay / Directa			

Por último, a continuación se explicitan, para cada uno de los grupos de interés prioritarios, sus principales preocupaciones y temas materiales, así como los principales canales de comunicación establecidos con cada uno de ellos, que contribuyen diariamente a mantener una escucha activa y un diálogo abierto, favoreciendo la generación de valor compartido para la sociedad de Bilbao, Bizkaia y Euskadi.

(203-2)

GRUPOS DE INTERÉS	CARÁCTER	PRINCIPALES NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN
<b>PATRONOS</b>	Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión económica eficiente</li> <li>• Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Buen gobierno</li> <li>• Conservación y preservación del patrimonio artístico</li> <li>• Cumplimiento de la normativa medioambiental</li> <li>• Empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Dirección</li> <li>• Contacto directo con el Departamento de Desarrollo</li> <li>• Página web</li> </ul>
<b>EQUIPO HUMANO</b>	Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Buen Gobierno</li> <li>• Cumplimiento de la normativa medioambiental</li> <li>• Empleo</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Organización saludable</li> <li>• Formación continua</li> <li>• Uso del Euskera</li> <li>• Conciliación e igualdad de oportunidades</li> <li>• Transformación digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Tablón de anuncios</li> <li>• Plan de acogida</li> <li>• Página web</li> </ul>
<b>VISITANTES</b> - Amigos del Museo - Miembros corporativos - Community - Colectivos específicos - Jubilados - Familias - Estudiantes - Público en general	Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Buen Gobierno</li> <li>• Cumplimiento de la normativa medioambiental</li> <li>• Conservación y preservación del patrimonio artístico</li> <li>• Educación de diferentes colectivos</li> <li>• Integración e inclusión social</li> <li>• Adaptación de tarifas para determinados colectivos</li> <li>• Relaciones de confianza con visitante</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Apoyo a artistas vascos</li> <li>• Uso del euskera</li> <li>• Transformación digital</li> <li>• Apuesta por la investigación y la innovación</li> <li>• Salud y seguridad de los visitantes</li> <li>• Privacidad de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de atención al cliente</li> <li>• Página web</li> <li>• Correo electrónico personalizado por colectivo</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Manual de atención al visitante</li> <li>• Noticias publicadas en prensa</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• eNews / Newsletter</li> </ul>
<b>BILBAO-BIZKAIA-EUSKADI</b> - Colectivos con dificultades de integración o en riesgo de exclusión social - Personas en situación de desempleo - Sociedad en su conjunto	Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> <li>• Evaluación social de proveedores</li> <li>• Conservación y preservación del patrimonio artístico</li> <li>• Apoyo a artistas vascos</li> <li>• Apuesta por la investigación e innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Persona de contacto específica en cada Departamento del Museo</li> </ul>
<b>OTROS PROVEEDORES</b>	Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Buen Gobierno</li> <li>• Reducción de emisiones</li> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> <li>• Evaluación social de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Persona de contacto específica en cada Departamento del Museo</li> </ul>
<b>ENTORNO MEDIOAMBIENTAL</b>	Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi</li> <li>• Cumplimiento de la normativa medioambiental</li> <li>• Consumo de energía</li> <li>• Reducción de emisiones</li> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> </ul>

A modo resumen se presenta la tabla que muestra el alineamiento de los asuntos materiales identificados por el Museo con los ODS.

(3-3)

Ámbitos	Temas incluidos	
<b>El compromiso con el equipo humano</b>		
Conciliación e igualdad de oportunidades	Planes y reconocimientos: Plan Conciliarte (orientado a promover la conciliación y generar mayor bienestar en el equipo humano del Museo), plan de igualdad y certificado ARHOE (certificado profesional para las empresas y organizaciones comprometidas con la conciliación) entre otros.	  
Prevención de riesgos laborales	Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales, que permite prevenir y reducir los accidentes laborales, detectar las situaciones de riesgo y su origen, e implementar las acciones correctoras que sean necesarias para lograr un entorno laboral cada vez más seguro.	 
Organización saludable	Programa Osasun, basado en el diseño sistemático de programas que ayudan a mejorar la salud del personal y de la organización. Certificación al Sistema de Gestión de Organización Saludable otorgada por AENOR	
Formación continua	Para el desarrollo de personas del equipo, el Museo cuenta con un plan de RRHH en el que apuesta por la formación continua y el desarrollo polivalente de las personas.	 
Empleo	Las personas que componen los equipos del Museo son sus activos fundamentales en términos de gestión, para asegurar el talento el Museo cuenta con un Plan estratégico de RRHH	
Uso del euskera	Compromiso por la promoción en el uso del Euskera, siendo uno de los Objetivos Estratégicos del Museo. Su promoción garantiza la igualdad lingüística, refuerza la identidad cultural y fomenta la diversidad. Se materializa a nivel interno (Plan de Promoción del uso del Euskera) y a nivel externo, garantizando a los visitantes un servicio completo en euskera, asegurando el acceso a la cultura y la educación en lengua propia.	   
<b>Compromiso con la sociedad y responsabilidad con los/as visitantes</b>		
Salud y seguridad de los clientes	Primer Museo de arte contemporáneo en obtener la marca Q de calidad turística	
Educación de diferentes colectivos	Actividades educativas para escolares, para educadores / as, para familias, para mayores y el público en general	  
Adaptación de tarifas para determinados colectivos	Bonificaciones para determinados colectivos: estudiantes, jubilados/ as, familias, y personas en situación de desempleo	
Relaciones de confianza con los / as visitantes	Programas específicos para el acercamiento del Museo a su comunidad: Miembros Community	
Integración e inclusión social	Promoción de cultura ética a través del arte. Adaptación y personalización de la oferta de actividades y servicios a las necesidades de los diferentes colectivos	 
Accesibilidad	Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal bajo la norma UNE 170.00-1-2:2007 y cumplimiento de criterios DALCO. Visitas guiadas para distintos colectivos con necesidades	
Transformación digital	La transformación digital se ha consolidado como uno de los compromisos estratégicos adquiridos por el Museo en su Plan Estratégico 2024-2025. Visitas virtuales, canal Guggenheim Bilbao, nueva web, entre otros.	
Privacidad de los clientes	El Museo se compromete con la protección de datos personales, garantizando que la información personal se utilice de manera ética y segura.	
<b>El compromiso con Bilbao, Bizkaia y Euskadi</b>		
Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia	Impacto económico generado por la actividad del Museo. Repercusión internacional y atracción de turismo	 
Gestión de proveedores	Apuesta del Museo por la comunidad local en la que desarrolla su actividad, y, en concreto, por los proveedores locales. Evaluación ambiental y social de proveedores	 

Ámbitos	Temas incluidos	
<b>El compromiso con el arte y la comunidad artística</b>		
Conservación y preservación del patrimonio artístico	Programación artística dinámica y variada. Colección propia de obras maestras y singulares	
Apoyo a artistas vascos	Las compras de obras incluyen un capítulo dedicado al arte vasco (aproximadamente la cuarta parte de las obras de la Colección han sido realizadas por artistas del País Vasco)	
Apuesta por la investigación y la innovación	Investigación en conservación de las obras. Investigación curatorial	
<b>Buen gobierno, transparencia y gestión económica</b>		
Buen gobierno	Código ético y de buenas prácticas, normas de conducta, manual de prevención de riesgos penales, protocolo de canal de denuncias, protocolo de actuación en caso de detección de irregularidades,	
Transparencia	Transparencia informativa a través de la web del Museo. Dossier que recoge Instrucciones para garantizar un comportamiento íntegro, honesto y transparente	
Gestión económica eficiente	Gestión responsable y eficiente los recursos. Líder entre las instituciones culturales europeas por su elevado nivel de autofinanciación.	
<b>La responsabilidad con el medio ambiente</b>		
Gestión ambiental	Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14.001 Política ambiental para buscar "Minimizar y compensar siempre que sea posible los impactos ambientales adversos y contribuir al desarrollo ambiental sostenible, tanto en el Museo Guggenheim Bilbao, como en el ámbito local, nacional e internacional". Marco Estratégico de sostenibilidad ambiental	
Emisiones	Medición de la huella de carbono alcance 3	
Energía	Medidas de eficiencia energética mediante la optimización de sus instalaciones y la actualización tecnológica	
Sensibilización ambiental	La programación artística, las actividades educativas y los programas públicos proporcionan espacios para la reflexión sobre el medioambiente y la sensibilización: talleres, conferencias, sesiones creativas, charlas con expertos y cursos específicos.	
Economía circular	Iniciativas relacionadas con la museografía y logística sostenibles	

#### 4.1 El compromiso con el equipo humano

(2-6, 2-7, 2-8, 3-3, 401-1, 401-2, 405-1)

*Desde su inauguración, una parte importante del éxito del Museo se debe al esfuerzo de las personas que desempeñan su trabajo profesional en cada uno de los diferentes departamentos que componen la organización.*

Por este motivo, el Museo manifiesta su convicción y compromiso con la mejora de las condiciones laborales de su equipo humano, avanzando en el desarrollo de políticas de gestión de recursos humanos más allá de los requerimientos y sistemas establecidos por Ley y reflejados en el octavo Acuerdo Colectivo, vigente en la actualidad.

Este compromiso, adquirido de manera unilateral por el Museo con las personas que forman parte de su plantilla, se materializa en la adopción, articulación e institucionalización de una serie de sistemas de gestión que fomentan los valores de responsabilidad social corporativa, y sitúan al Museo como una institución ejemplar, referente y tractora en el modelo de relación con su personal. Tanto en la adopción, articulación e institucionalización de una serie de sistemas de gestión que fomentan los valores de responsabilidad social corporativa, y sitúan al Museo como una institución ejemplar, referente y tractora en el modelo de relación con su personal.

Uno de los retos identificados en el nuevo Plan Estratégico del Museo está directamente relacionado con el equipo humano, y trata de asegurar el relevo generacional y la captación de talento joven, de manera que se pueda asegurar la continuidad de la excelencia en la gestión por la que destaca el Museo. Para hacer frente a este reto, el

Museo ha definido un Objetivo Estratégico para el periodo 2024-2025, que trata de elaborar un Plan de captación del talento joven.

Las personas que componen los equipos del Museo son sus activos fundamentales en términos de gestión; en ellas reside el talento y la experiencia que hace posible que el Museo se haya consolidado como una institución museística de referencia internacional. El Museo busca preservar y transmitir el conocimiento generado durante los primeros 25 años de su existencia e incorporar nuevo talento de forma amable y comprometida. Para ello, identifica elementos clave sobre los que trabajar:

- Cultura empresarial inspiradora.
- Nuevas formas de trabajo.
- Salud y bienestar.
- Diversidad e inclusión.

Para todo esto, el Museo dispone de un Plan Estratégico de Recursos Humanos, estructurado en tres grandes dimensiones:

## PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS

1	Alineamiento de las personas con la cultura y los valores del Museo	Busca aportar coherencia de cultura, valores y liderazgo, al tiempo que se impacta en el sentido de pertenencia y se imprime agilidad al cambio.
2	Articular una organización ágil con un equipo fuerte, cohesionado y proactivo	La meta de esta acción es aportar agilidad en la gestión, fomentar el autoaprendizaje, el desarrollo personal, gestionar proyectos/objetivos y aumentar una polivalencia que permita movilidad organizacional marcando un estilo de liderazgo propio
3	Responder a las demandas del nuevo talento con propuestas de valor	El objetivo es diseñar propuestas de valor y planes de desarrollo personalizados, y adaptar estos beneficios a las necesidades individuales de cada persona, todo ello con el objetivo de atraer, retener y desarrollar el talento necesario para la consecución de los objetivos compartidos.

A 31 de diciembre de 2024, el Museo cuenta con una plantilla compuesta por 98 personas, reflejando una elevada estabilidad laboral en los últimos años. El 98% del personal cuenta con contrato permanente, y el 95% trabaja a jornada completa. La distribución por género muestra una mayoría de mujeres (73 frente a 25 hombres con contrato permanente), y se han producido dos nuevas incorporaciones durante el año, ambas mujeres de entre 45 y 54 años. En cuanto a los perfiles profesionales, el equipo combina experiencia y diversidad. Está compuesto por 23 directivos, 33 técnicos y 42 personas en funciones administrativas. Además, el Museo recurre a contrataciones temporales vía ETT en momentos de alta demanda, como fines de semana o períodos vacacionales, y subcontrata ciertos servicios especializados. Destaca la tasa de rotación, que se mantiene en un 0%, reflejo del compromiso con el empleo estable y de calidad.

Entre las principales iniciativas y actuaciones que demuestran el compromiso del Museo Guggenheim Bilbao con su equipo humano destacan las siguientes:

**Principales datos de empleo**

31 de diciembre de 2024

**N.º TOTAL DE EMPLEADOS: 98** (Estabilidad en el empleo en los últimos años)**DESGLOSE POR TIPO DE CONTRATO LABORAL:**

PERMANENTE		TEMPORAL	
H	M	H	M
25	73	0	2
JORNADA COMPLETA		MEDIA JORNADA	
H	M	H	M
24	70	1	3

**DETALLE DE NUEVAS INCORPORACIONES**

NUEVAS CONTRATACIONES		
EDAD	H	M
25/ 34	-	-
35/ 44	-	-
45/ 54	-	2
55/ 65	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>2</b>

**DESGLOSE POR EDAD Y GRUPO PROFESIONAL:**

		Grupo I (Directivos)		Grupo II (Técnicos)		Grupo III (Administrativo)	
EDAD		H	M	H	M	H	M
25/ 34		0	0	1	1		0
35/ 44		0	1	1	1	0	3
45/ 54		2	3	2	7	2	27
55/ 69		8	10	8	12	1	9
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>39</b>

- El Museo Guggenheim Bilbao contrata personal vía ETT en momentos de alta demanda que exigen cierto refuerzo de personal (fin de semana y época vacacional).
- El Museo subcontrata el desarrollo de ciertas actividades entre las que destacan el Montaje de exposiciones, la Construcción de Muros para exposiciones, el Mantenimiento de instalaciones, el Servicio de limpieza y el Servicio de seguridad (vigilantes y asistencia en salas) a empresas altamente especializadas o por motivos de intensidad en mano de obra requerida en momentos puntuales.
- Tasa de rotación: 0 %

**A. Conciliación, Empresa Familiarmente Responsable (efr) e Igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad:**

(3-3)

**Principales iniciativas:**

- Plan Conciliarte orientado a promover la conciliación y generar mayor bienestar en el equipo humano
- Certificado de excelencia EFR por parte de la Fundación Másfamilia
- Certificación ARHOE promovida por la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles
- Plan de Igualdad
- Distintivo DIE de Igualdad en la empresa otorgado por el MSSSI
- Emakunde: Reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres
- Participación en las Redes Bai Sarea y DenBBora Sarea: reducción de las brechas de género del mercado laboral.

La conciliación ha sido siempre un objetivo primordial en la gestión de personas para el Museo Guggenheim Bilbao que, desde su apertura, ha aplicado la máxima de *Cien personas, cien excepciones*, y ha trabajado en la sensibilización de la plantilla para fomentar esta cultura.

En concreto, una de las principales políticas de gestión de recursos humanos del Museo busca armonizar la productividad laboral con la satisfacción personal de sus trabajadores/as. Facilitar la conciliación de la vida personal y profesional de las personas es un capítulo fundamental en la gestión de los recursos humanos del Museo, que ha revisado, ordenado y formalizado los enfoques, las políticas y prácticas relacionadas con la gestión de personas a través de la vía de la conciliación, poniendo en marcha un plan basado en la mejora continua, con resultados tangibles.

**PLAN CONCILIARTE**

Con carácter adicional a la Ley, así como al Convenio Colectivo, el Museo Guggenheim Bilbao cuenta con una política de conciliación de la vida personal y familiar que se ha ido materializando a lo largo del tiempo y que se ha trasladado al Plan Conciliarte. Este Plan obedece a una política de empresa que aspira a promover un escenario laboral de mayor flexibilidad con el fin de proporcionar un grado mayor de bienestar a sus trabajadores/as, derivado del compromiso que el Museo adquiere con su plantilla.

**PRIMER MUSEO DEL ESTADO EN OBTENER EL CERTIFICADO DE EXCELENCIA EFR**

El Museo Guggenheim Bilbao recibió en 2019 el certificado de excelencia EFR (Empresa Familiarmente Responsable) por parte de la Fundación Másfamilia, que reconoce la implicación empresarial a la hora de fomentar la conciliación entre la vida personal y profesional de las personas empleadas.

En esta línea, en 2023 el Museo ha renovado con la categoría de Excelente A su certificado de entidad familiarmente responsable de acuerdo con la norma 1000-2 edición 5, convirtiéndose en la primera entidad vasca y el único museo del Estado en obtener dicha distinción.

La certificación EFR de Fundación Másfamilia ha sido reconocida por las Naciones Unidas y por el programa Interreg Europe como «Good practice» por impulsar políticas de gestión de conciliación dentro de las empresas, considerando las necesidades de las personas empleadas y ofreciendo a las entidades una serie de directrices para ser más conscientes del ambiente de trabajo que brindan a sus colaboradores.

El Museo cuenta con el Grupo Óptima. Un grupo transversal, mediante el cual el Museo articula sus inquietudes en materia de conciliación e igualdad y analiza periódicamente sus objetivos para abarcar una perspectiva lo más amplia posible (que incluya la conciliación dentro del género como opción metodológica para integrar la actividad del Museo). El Grupo está operativo desde 1999 y se constituye por personas representativas de la organización en cuanto a categoría profesional, familiar, de género y estado civil. Con el respaldo expreso de la Dirección, el Museo ha realizado diversos diagnósticos desde la perspectiva de género que evidencian la ausencia de sesgo en su gestión de las personas, generando procesos y políticas equitativos, justos y solidarios. Dichos análisis han servido además para detectar nuevos objetivos y oportunidades de mejora y avance en materia de igualdad y conciliación. El trabajo realizado por dicho grupo ha favorecido la generación natural de una cultura interna que aboga por la confianza de las personas trabajadoras con sus respectivas personas responsables y el Área de Recursos Humanos para trasladar cualquier tipo de inquietud que pudiera surgir, y, por consiguiente, la reducción paulatina de la actividad a realizar por el Grupo Óptima, objetivo último perseguido por dicho Grupo desde su constitución.

A lo largo del periodo de vigencia de la Memoria, el Grupo Óptima ha recibido la siguiente formación:

- Sociedad libre de violencia de género. (*Instituto de las mujeres y Ministerio de Igualdad*)
- Sesgos de Género en las organizaciones y prevención del acoso en el trabajo. (*Fundación Másfamilia*)
- Formación en sesgos inconscientes de género. (*Ministerio de Igualdad*)
- Diversidad e igualdad de oportunidades. (*Fundación Másfamilia*)
- Gestión de la Igualdad: más allá de las obligaciones. (*Euskalit*)
- Atracción de talento de mujeres en áreas STEM. (*Instituto de las mujeres y Ministerio de Igualdad*)
- Próximas presentaciones públicas de la Nueva Ley para la Igualdad Vasca. (*Emakunde y Gobierno Vasco*)

El Museo ha fomentado además la corresponsabilidad masculina en la crianza, dando salida a las peticiones de reducción de jornada por cuidado de menores realizadas por los trabajadores varones, solicitudes que, aun siendo todavía escasas, son cualitativamente significativas, ya que evidencian el grado de concienciación y compromiso con la corresponsabilidad en el cuidado de la familia instaurado entre el personal del Museo.

Asimismo, la flexibilidad horaria se ha convertido en uno de los principales compromisos que el Museo adquiere con sus personas trabajadoras, fomentando una filosofía que tiene como principal premisa adaptarse a las circunstancias específicas de cada persona, siempre garantizando la consecución de los objetivos del Museo.

#### CERTIFICACIÓN ARHOE

El Museo fue reconocido con el distintivo ARHOE, un certificado profesional para las empresas y organizaciones comprometidas con la conciliación, promovido por la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles.

Siguiendo con este compromiso, el Museo ha demostrado en los últimos años una especial sensibilidad por los derechos individuales de las personas empleadas, protegiéndolos y potenciéndolos. Concretamente y siguiendo los principios recogidos en la Ley de Igualdad de Hombres y Mujeres, el Museo ha declarado su decidida voluntad de seguir promoviendo la igualdad real entre hombres y mujeres, trabajando sobre los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir y que impidan alcanzarla, y reconociendo por otra parte la dificultad que puede suponer en este sector de actividad la inclusión de la mujer en determinadas actividades donde actualmente no está representada.

Con este fin, el Museo elaboró en marzo de 2023 el cuarto Plan de Igualdad que pretende consolidar el objetivo fundamental de la Ley 3/2007, así como seguir avanzando en el desarrollo de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, en un entorno seguro y saludable. En concreto, el Plan de Igualdad (IV Plan de Igualdad) se ha elaborado con las siguientes premisas:

- Continuidad del enfoque "Igualdad en la Diversidad", manteniendo el uso de los procedimientos de gestión y progresando en las áreas de intervención no completadas.
- Optimización de la gestión incorporando la tecnología al servicio de la comunicación y el seguimiento de los indicadores.
- Aprovechamiento de las sinergias entre el DIE y el certificado EFR.

El Plan tiene como objetivo principal la plena igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres. Esto supone que, a igualdad de aptitudes, conocimientos y cualificación, hombres y mujeres deben desempeñar sus tareas sin

que su sexo, edad, raza y/o religión representen un obstáculo, y en las mismas condiciones en cuanto a retribuciones, formación y promoción dentro de la empresa.

#### DISTINTIVO DIE

*El Ministerio de Igualdad renueva al Museo el Distintivo DIE (Distintivo Igualdad en la Empresa), marca de excelencia que reconoce a las empresas y otras entidades que destacan en el desarrollo de políticas de Igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral mediante la implementación de planes y medidas de igualdad.*

#### RECONOCIMIENTO EMAKUNDE

*El Museo mantiene desde 1998 el reconocimiento de Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres concedido por Emakunde. El Decreto que lo regula (11/2014 del 11 de febrero), además de promover la igualdad de oportunidades, promueve también la igualdad de trato e integra la normativa aprobada a favor de la igualdad de mujeres y hombres en los últimos años.*

#### RED BAI SAREA (2-28)

*El Museo participa en la Red BAI SAREA, compuesta por 79 entidades que cuentan con el distintivo de Entidad Colaboradora para la Igualdad de Mujeres y Hombres y cuyo objetivo es contar con un espacio de colaboración para multiplicar el impacto que los planes de igualdad de las distintas organizaciones tienen en la reducción de las brechas de género del mercado laboral.*

#### RED DENBORA SAREA (2-28)

*El Museo Guggenheim Bilbao forma parte de la Red DenBBora Sarea, un espacio de colaboración público-privado, creado por el Ayuntamiento de Bilbao y la Diputación Foral de Bizkaia, que permite diseñar e impulsar una nueva cultura de las relaciones sociolaborales en términos de conciliación, corresponsabilidad y equidad de género.*

*La Red está orientada además a mejorar la accesibilidad en el espacio público, la movilidad y el desarrollo económico, mediante la activación de nuevas estrategias para el aprovechamiento del tiempo social que permitan a la ciudad crecer económicamente, al tiempo que se potencia la vida de proximidad.*

El Museo ha demostrado que sus políticas son el resultado de una sensibilidad que se ha afianzado a lo largo de su trayectoria y que, en coherencia con su respeto hacia la diversidad de las personas, a día de hoy continúa intentando satisfacer los nuevos retos y necesidades tanto de su plantilla como de sus visitantes.

Conscientes de la importancia de configurarse como entidad tractora de este tipo de políticas en el entorno, el Museo participa en jornadas, seminarios y encuentros, y mantiene reuniones con empresas y organizaciones de distinta tipología para compartir su experiencia en esta área y contribuir de esta forma a la innovación social. Igualmente, la aplicación de políticas de igualdad entre los proveedores es un criterio que se valora positivamente en la selección de estos.

El Museo cuenta además con otros instrumentos en este ámbito, destacando, entre otros:

- "Manual de buenas prácticas en la comunicación. Política sobre el uso no sexista del lenguaje"
- "Protocolo para combatir el acoso moral, sexual y por razón de sexo en el Museo Guggenheim Bilbao".
- "Normas de Conducta y procedimientos internos del Museo"

## B. Desarrollo de personas

(3-3, 404-2)

### Principales iniciativas:

- Apuesta por la formación continua y personalizada
- Desarrollo de herramientas que favorecen la polivalencia
- Formación interna en torno a herramientas digitales
- Mapa del talento y gestión de la edad
- Compromiso con el uso del Euskera
- Mapa de talento y gestión de la edad

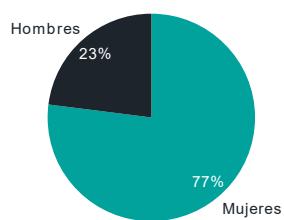
El Museo Guggenheim Bilbao ha mantenido a lo largo de los años una apuesta permanente por el desarrollo de las personas, bien mediante una formación continua, que permite maximizar su desempeño dentro de su puesto de trabajo, bien mediante la aportación de nuevos conocimientos que capacitan a la plantilla para posteriores promociones de cara a un desarrollo acorde con su perfil personal y profesional, y contribuyen a mejorar sus aptitudes. En esta línea, las acciones de formación se identifican de forma individualizada, teniendo en cuenta el desarrollo de cada carrera profesional.

Asimismo, en aras a fomentar el crecimiento profesional y la satisfacción de las personas que forman parte del equipo del Museo, se ha avanzado en el desarrollo de herramientas que favorecen la polivalencia de las personas. Entre los programas implementados destacan aquellos vinculados a la formación en idiomas, el desarrollo de habilidades que promuevan la igualdad de género y sensibilización para una mejor experiencia de las personas visitantes, el desarrollo de habilidades específicas o el desarrollo de conocimientos técnicos.

De igual manera, el Museo ha dedicado importantes esfuerzos en los últimos años al desarrollo de programas orientados a la adquisición de conocimientos y competencias digitales, con un foco especial en el ámbito museístico internacional. Conscientes de que la transformación digital iniciada afecta a todas las personas empleadas de la organización, el Museo ha considerado esencial impulsar la formación interna en torno a herramientas digitales. Entre los ámbitos más relevantes, destaca la formación interna relacionada con Chat GPT y su posible aplicación en estrategias de marketing.

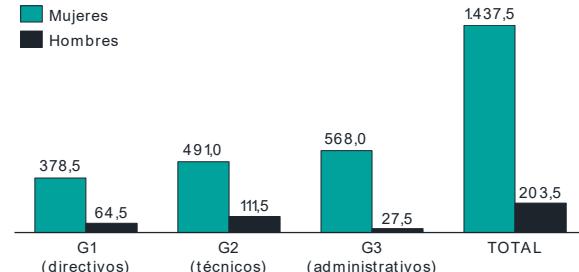
En 2024, un total de 86 personas del equipo del Museo Guggenheim Bilbao participaron en programas de formación, lo que representa una amplia cobertura formativa. La mayoría de las personas formadas fueron mujeres (77%), en línea con la composición de la plantilla. En total, se impartieron 1.641 horas de formación, con una distribución equilibrada entre los diferentes grupos profesionales.

Personas participantes en programas de formación por sexo  
2024, % sobre el total de personas



86 PERSONAS FORMADAS

Horas de formación por sexo y grupo profesional  
2024, nº horas



1641 HORAS DE FORMACIÓN

Por otro lado, conocedor de que en los próximos años el Museo estará inmerso en procesos de sucesión generacional relevantes, así como de la creciente convivencia de profesionales de diversas generaciones (con diferentes motivaciones, intereses y necesidades), y el creciente impacto de las nuevas tecnologías en el entorno laboral (que implican nuevos estilos de comunicación interna y externa), el Museo ha decidido abordar con la suficiente previsión y antelación este ámbito. En concreto el Museo desarrolla esto a través de la generación de estrategias que permitan adaptarse a las nuevas formas de trabajar, donde además la digitalización se está convirtiendo en una competencia ineludible para los trabajadores.

Para facilitar el proceso de relevo generacional, en el Plan Estratégico de RRHH vigente, se recoge la necesidad de un plan de transferencia del conocimiento, donde se identifique el conocimiento crítico para la operación y el éxito del Museo y se pongan en práctica las metodologías de transferencia óptimas.

Concretamente, tal y como estaba previsto en el Plan Estratégico anterior, el Museo ha desarrollado un Mapa de talento y gestión de la edad, en respuesta a la necesidad de acomodar el talento existente a las necesidades futuras, bien recicliéndolo o desarrollándolo (considerando, en todos los casos las circunstancias particulares y motivaciones individuales de las personas). Esta medida se ha considerado determinante para asegurar la evolución, la estabilidad y la pervivencia del Museo, así como su crecimiento a través del desarrollo profesional de su personal.

En concreto, el mapa del talento se ha cimentado sobre las siguientes bases:

- Definición, para todos los puestos, del perfil profesional requerido a futuro, identificando los requisitos competenciales necesarios, valores, habilidades y actitudes requeridas para un cumplimiento satisfactorio del rol de un profesional dentro del Museo.
- Identificación del talento actual existente en las personas trabajadoras del Museo, al que se llega mediante el conocimiento de comportamientos, actitudes, competencias, valores y funciones presentes a día de hoy en los diferentes puestos, roles y funciones.
- Realización de un inventario de puestos en función de su criticidad, respondiendo a criterios de necesidad y estrategia y correlación con el nivel competencial y compromiso de las personas.
- A partir del análisis del gap existente entre el talento actual y el que sería necesario para alcanzar los retos futuros, se han elaborado una serie de estrategias de actuación necesarias para optimizar la estructura organizativa y dar cumplimiento a los retos de futuro.

El próximo paso previsto en el nuevo Plan Estratégico trata de elaborar un Plan de captación de talento joven. Un plan orientado a atraer talento joven y capaz, que encaje en las actuales tendencias y modelos sociales. Esto supondrá un reto relevante para el Museo, y enriquecedor al mismo tiempo. Se deben sentar las bases sobre las que cimentará la actividad de los próximos años, considerando que son profesionales acostumbrados a las nuevas tecnologías, demandantes de renovadas formas de trabajo, que buscan proyectos retadores que satisfagan sus intereses de desarrollo profesional.

(3-3)

Por otro lado, el Museo mantiene su compromiso con el uso del Euskera. Con carácter adicional a lo dispuesto en la Ley 10/1982 en cuanto a la regulación del uso del euskera y el castellano en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en 1998, a propuesta de la Dirección se integró la promoción del uso del Euskera como Objetivo Estratégico del Museo. Adicionalmente, se formó el Euskera Batzordea (Comité de Euskera) integrado por personas de la plantilla que elaboraron el Plan de Promoción del uso del Euskera. Desde entonces, se ha logrado alcanzar, en gran medida, el objetivo de garantizar al visitante euskaldun un servicio completo en euskera, y se han identificado retos de mejora a abordar en los próximos años.

#### BIKAIN EUSKARAREN KALITATE ZIURTAGIRIA

El Museo Guggenheim Bilbao ha obtenido el Certificado de Gestión Lingüística Bikain, que acredita un nivel determinado de uso, presencia y gestión del euskera por parte de una organización, en la categoría plata.

### C. Prevención de riesgos laborales

(3-3, 403-2, 403-6, 403-7, 403-8)

#### Principales iniciativas:

- Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales
- Desarrollo del programa Osasun
- Certificación Sistema de Gestión de Organización Saludable
- Evaluación de Riesgos Psicosociales

Entre los objetivos prioritarios del Museo Guggenheim Bilbao destacan asimismo la seguridad y la salud de su equipo humano.

Por este motivo, además de la obtención de la certificación de AENOR para el protocolo de actuación frente a la Covid-19, la organización ha seguido avanzando en este objetivo a través de la metodología recogida en el Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales. Este sistema permite prevenir y reducir los accidentes laborales, detectar las situaciones de riesgo y su origen, e implementar las acciones correctoras que sean necesarias y posibles para lograr un entorno laboral cada vez más seguro. Como consecuencia de dicho sistema, a lo largo de los años, el Museo ha avanzado notablemente en su gestión en el ámbito de la seguridad laboral, al considerar la salud de su personal como un factor competitivo fundamental para un desarrollo sostenible, siendo consciente de que un entorno de trabajo saludable es esencial para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de la organización.

Concretamente, el Museo ha desarrollado el Programa Osasun, basado en el diseño sistemático de programas que ayudan a mejorar la salud del personal y de la organización. Estas acciones voluntarias van más allá de la creación de entornos seguros y exentos de riesgos de origen laboral, sino que favorecen conductas que permiten y apoyan elecciones saludables y buscan crear una cultura de salud que satisfaga las necesidades de la organización y su personal. Con este Programa, el Museo se ha convertido en una empresa referente en el cuidado de la salud de su personal, impulsando un cambio cultural hacia la prevención con el fin de mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida de su equipo humano, y es considerado como una organización promotora de la salud y la seguridad de su personal en toda su extensión.

Asimismo, el Museo ha obtenido en 2021 la Certificación al Sistema de Gestión de Organización Saludable otorgada por AENOR, mostrando el cumplimiento de la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia Organización saludable.

Por último, teniendo en cuenta el potencial impacto de la pandemia COVID en las personas trabajadoras, el Museo ha considerado relevante realizar una nueva evaluación de Riesgos Psicosociales a través del método ICMA 37<sup>2</sup> con el objetivo de identificar posibles riesgos y desarrollar líneas de control y prevención de los mismos a fin de mejorar el bienestar general de las personas trabajadoras, actuaciones fundamentales para prevenir que diversos factores generen dificultades para la salud y el trabajo.

<sup>2</sup> Herramienta para evaluar los riesgos psicosociales, que posee un carácter preventivo y facilita una visión global de la organización. Permite hacer una evaluación de la organización detectando qué elementos o aspectos creen las personas que están generando o van a generar situaciones de conflicto.

## 4.2 La responsabilidad con los y las visitantes

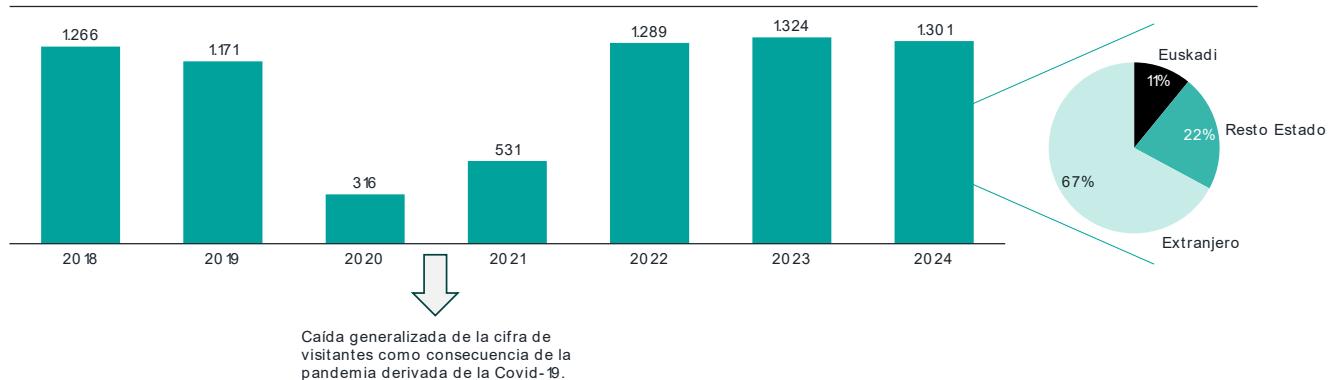
(2-6, 403-1)

*El Museo Guggenheim Bilbao se ha afianzado como una referencia internacional en el mundo del arte contemporáneo, con un atractivo turístico que se consolida cada año. En lo que respecta a su responsabilidad con los y las visitantes, más allá de la apuesta por la excelencia en la atención directa al visitante, principal razón de ser del Museo, el Museo impulsa permanentemente la adaptación y personalización de la oferta de actividades y servicios a las necesidades de los diferentes colectivos con los que se relaciona (niños/as y familias, docentes y escolares, público en general, Amigos, personas con algún tipo de discapacidad o necesidades especiales, asociaciones, ...).*

*El Museo Guggenheim Bilbao asume además una responsabilidad con la sociedad, y busca ser un símbolo de la vitalidad del País Vasco y promover, a través del arte, conductas éticas. En este sentido, el Museo adquiere el compromiso de facilitar el acercamiento del público a la cultura y en especial al arte moderno y contemporáneo. La orientación didáctica y la educación son una parte fundamental de la Misión del Museo y de los Valores que presiden sus actuaciones. Así, promueve y desarrolla proyectos educativos que generan conocimiento, acercan el arte a todos los públicos y favorecen el aprendizaje y la interpretación del arte y su expresión moderna y contemporánea.*

Con un número de visitantes de en torno a un millón anual desde su constitución, en 2023, el Museo Guggenheim Bilbao alcanzó un récord histórico de visitantes con 1.324.221 personas. Además, consigue mantener la cifra por encima de 1,3 millones también en 2024, con más de 700.000 personas visitantes procedentes del extranjero.

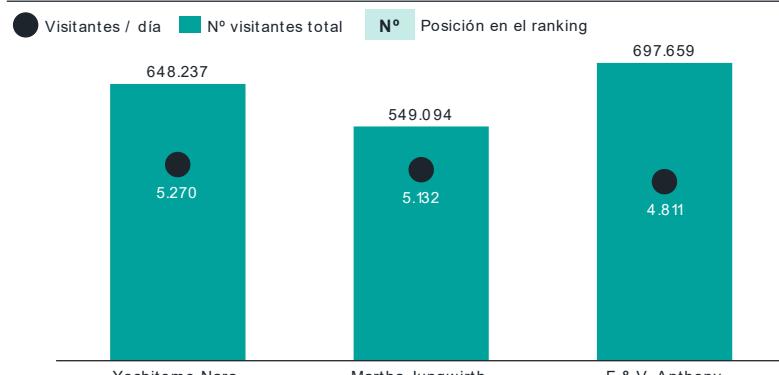
Evolución del número de visitantes  
2018-2024; miles de personas



En esta recuperación progresiva del público, la buena acogida de la programación artística del Museo ha sido un factor clave. En concreto, tres de las exposiciones temporales se sitúan entre las 20 primeras en cuanto a media diaria de visitantes: *Yoshitomo Nara*, *Martha Jungwirth* y *F & V. Anthony McCall. Split Seconds*.

Exposiciones temporales de 2024 en el top 20

2024; nº visitantes total y visitantes / día



Asimismo, la exposición *Arte Pop*, se convierte en la primera en cuanto al ranking por número total de visitantes.

Las encuestas de satisfacción realizadas por el Museo a una amplia muestra de visitantes de diferente procedencia confirman esta buena acogida, con un nivel de satisfacción promedio de 8,65 puntos sobre 10 (todos los apartados han registrado una valoración superior a los 8 puntos).

#### Resultados de la encuesta de satisfacción a clientes

2024, Resultados sobre 10 puntos (1-peor valoración, 10-mejor valoración)



### A. Relaciones de confianza y largo plazo

#### Principales iniciativas:

- Community:
  - Programa Amigos del Museo
  - Seguidores
  - Beneficiarios programa Erdu
  - Programa Miembros Corporativos

(3-3)

El acercamiento de los museos a sus comunidades locales es una de las tendencias actuales más significativas, ya que implica potenciar el papel del museo como lugar de encuentro y generación de conocimiento, favoreciendo un espacio de diálogo con su entorno más próximo. En momentos socialmente complejos, en los que surgen numerosos interrogantes y visiones sobre una misma realidad, el Museo Guggenheim Bilbao ha sido capaz de mantener unos altos niveles de confianza por parte del público general como institución abierta, que custodia un patrimonio y conocimiento que contribuye al entendimiento en contextos socialmente diversos.

En este sentido, la generación de relaciones de confianza y largo plazo con los diversos colectivos de Amigos y personas interesadas en las propuestas del Museo y la cultura en general continúa configurándose como un objetivo fundamental en el desempeño de la actividad del Museo, factor que le ha llevado a consolidar el desarrollo de una comunidad en torno al arte y la cultura: *Community*.

Este espacio, creado por el Museo con motivo de su vigésimo Aniversario en 2017, aglutina a una audiencia amplia y diversa (Amigos del Museo, Seguidores y beneficiarios del programa Erdu, entre otros) que ha alcanzado en 2024 los 345.247 miembros (triplicando los datos de 2021, donde se alcanzaron los 101.716 miembros), y se ha consolidado como una comunidad que permite establecer una relación dinámica con los distintos públicos a través de una serie de ventajas y contenidos en base a sus intereses. En definitiva, se trata de una comunidad activa, que apoya al Museo y muestra un alto nivel de fidelización (el 12% de las nuevas altas de Amigos realizadas en 2024 corresponden a Seguidores).

**Miembros Community**

31/12/2024

CATEGORÍAS	MIEMBROS
Estudiante	3.151
Jubilado/ a	7.647
Individual	5.463
Familiar	7.119
Amigo Institución Colaboradora	134
Internacional	142
Miembros de Honor	34

**TOTAL AMIGOS DEL MUSEO: 23.690**

(12% superior respecto a 2021)

Erdu	497
Seguidores	321.060

**TOTAL COMMUNITY: 345.247**

(240% superior respecto a 2021)

Los distintos colectivos que conforman Community representan el "enraizamiento" del Museo en su entorno más próximo, su estrecha relación con la sociedad a la que se debe y la fortaleza de la institución a lo largo de su trayectoria:

- **Amigos del Museo:** El Museo cuenta con una sólida red de Amigos del Museo que continúa en crecimiento después de su creación hace 27 años, son un total de 23.690 Amigos, superando desde 2021 cada año las cifras del año anterior. Estas cifras demuestran el destacado grado de fidelidad de los Miembros y el alto nivel de penetración entre la población local, convirtiéndose en referente de programas de fidelización de museos y asociaciones de Amigos.

En concreto, el Programa de Miembros Individuales trabaja con 3 objetivos:

- Dotar del mayor apoyo social al Museo, como indicador de referencia de la gestión del Museo.
- Atención a Community, gestión de los miembros y dinamización de los programas ofreciendo beneficios, actividades y contenidos online exclusivos y segmentados en función del colectivo.
- Contribuir a la autofinanciación de forma directa (ingresos Programa de Amigos) y de forma indirecta, informando de las propuestas y servicios del Museo a los Seguidores y promoviendo su consumo dentro del Museo.

Los Miembros Individuales se han configurado desde el origen como un colectivo de referencia para el Museo. Su deseo de sentirse partícipes de un proyecto internacional ligado al mundo de la cultura demanda un esfuerzo que se traduce en una programación variada y de calidad, con actividades exclusivas que promueven el disfrute y la comprensión de las presentaciones y exposiciones del Museo a través de visitas guiadas, charlas, talleres para familias y adultos así como viajes culturales o colaborando con otras instituciones culturales y ferias de arte de referencia para facilitar el acceso de nuestros miembros con condiciones ventajosas. Igualmente, la subdirección de Miembros Individuales tiene la responsabilidad de mantener un buen canal de comunicación que informa de las noticias, propuestas y servicios del Museo. A estas ventajas se unen otros beneficios exclusivos, destacando el acceso gratuito e ilimitado al Museo, los descuentos permanentes en todas las actividades y en la Tienda-Librería, cafetería y restaurantes Guggenheim Bilbao, así como el acceso gratuito a otros Museos de la red Guggenheim.

Destacan en este colectivo los Miembros de Honor, una categoría que nace con la apertura del Museo, y está constituida por un grupo de personas con una vinculación significativa con la esfera empresarial y cultural. Los Miembros de Honor son el fiel reflejo del apoyo que la sociedad ha brindado al Museo desde su inauguración y, con sus aportaciones, contribuyen al mantenimiento y desarrollo de la institución (entre otros proyectos, los Miembros de Honor ayudan en la conservación de obras de la Colección Propia del Museo).

- **Seguidores:** Este colectivo, formado por todas aquellas personas de cualquier parte del mundo que desean recibir información en torno a la actividad del Museo e incentivos, ha superado en 2024 los 321.000 Seguidores (en 2024 se han unido a Community más de 77.000 nuevos Seguidores).

Con un origen geográfico diverso, aproximadamente el 50% de los Seguidores proceden del Estado (38%), destacando Euskadi (14%). Entre los Seguidores de fuera del estado, destacan Francia, Estados Unidos, Italia, Alemania, Reino Unido y Países Bajos.

- **Beneficiarios del programa Erdu:** Personas en situación de desempleo (497 a final de 2024), a las que el Museo busca hacer partícipes y vincular con la institución a través del acceso gratuito al mismo.

Community, como espacio abierto al mundo tiene como objetivo principal establecer un contacto fluido y estable con una gran audiencia, ofreciendo gratuitamente contenidos de valor (información sobre la programación artística y educativa del Museo, acceso a contenidos audiovisuales de las exposiciones, acceso preferente, promociones puntuales, etc.) y propiciando su participación.

Este concepto de comunidad, que tiene un importante componente tecnológico, entraña con la necesidad de construir espacios híbridos en los que la tecnología digital se incorpora a la experiencia del visitante, buscando su participación. En esta línea, dado que gracias al dinamismo en la programación artística y educativa se generan gran cantidad de los contenidos en distintos formatos, el Museo Guggenheim Bilbao ha avanzado en su proceso de transformación digital, enfocándose no solamente en generar conocimiento, sino también en compartirlo.

#### **ASPECTOS DESTACABLES DE COMMUNITY EN 2024**

- *91 boletines e-news enviados a Amigos*
- *59 boletines e-news enviados a Seguidores y beneficiarios del programa ERDU*
- *11.008 plazas de actividades exclusivas ofrecidas a través del canal Community*
- *11 videos exclusivos relacionados con las exposiciones del año 2024, subidos a la zona privada*

**Con carácter adicional, el Museo cuenta con Miembros Corporativos:** El Programa, que tiene por objetivo lograr el máximo nivel de aportaciones de procedencia empresarial, así como proyectos de patrocinio, articula la participación empresarial en el Museo. Abierto a todo tipo de empresas, independientemente del tamaño, ámbito geográfico y sector en el que desarrollen su actividad, cuenta actualmente con 129 compañías que comparten los valores que proyecta la institución. Gracias a este compromiso, empresas e instituciones estrechan sus vínculos con el mundo de la cultura y obtienen una valiosa herramienta para sus estrategias de comunicación y relaciones públicas. Por su parte, el Museo logra una colaboración estable que le permite desarrollar su actividad. Su apoyo y compromiso con el Museo además de su aportación, ha sido fundamental para los resultados generales del Museo en el último periodo. Esto ha reafirmado la importancia de la participación privada de empresas en el modelo de financiación y gestión de los museos.

El Programa incluye diferentes categorías de colaboración que se adecuan a las diversas necesidades corporativas y dan acceso a una serie de beneficios generales (participación en eventos organizados por el Museo, reconocimiento público como entidad colaboradora, posibilidad de celebrar eventos corporativos en el marco de los espacios del Museo, ventajas en el acceso al Museo a través invitaciones y visitas guiadas gratuitas o la opción de utilizar la imagen del Museo en materiales de comunicación corporativa).

En definitiva, los servicios que el Museo ofrece a sus visitantes contribuyen a maximizar la calidad de la visita, aportando un valor añadido a la misma y dando lugar a una experiencia única que redonda en un elevado nivel de satisfacción que motiva futuras visitas. Identificar las expectativas y satisfacerlas, así como adelantarse a los requerimientos representan la mejor opción para alcanzar un alto grado de satisfacción en las personas usuarias.

**PRIMER MUSEO DE ARTE MODERNO Y CONTEMPORÁNEO EN OBTENER LA MARCA Q DE CALIDAD TURÍSTICA**

(3-3)



*El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ha otorgado al Museo Guggenheim Bilbao la Marca Q de Calidad Turística, convirtiéndose en el primer Museo de Arte Moderno y Contemporáneo en obtener este distintivo de acuerdo a la Norma UNE 302002:2018 "Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas".*

*En su compromiso por avanzar en materia de calidad, la obtención de la Marca Q acredita, tras la realización de la auditoría pertinente llevada a cabo por AENOR, que el Museo ha alcanzado el máximo rigor en la gestión de la calidad de las visitas turísticas, lo que incluye aspectos relacionados con las personas (accesibilidad, diversidad cultural y lingüística, fidelización del visitante), así como los diferentes canales de comunicación on-line y off-line, el espacio expositivo y la dotación de las instalaciones.*

*La Norma UNE 302002:2018 "Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas", impulsada por el Instituto para la Calidad Turística Española, fue desarrollada en el grupo de trabajo CTN 302/GT 2 Museos y colecciones museísticas, presidido por la Subdirección General de Museos del Ministerio de Cultura y Deporte en el seno de UNE, con la participación de los principales museos de nuestro país, entre los que destaca el Museo Guggenheim Bilbao.*

*Se trata de una certificación que se le concede al Museo de manera repetida, lo que indica el alto nivel de los servicios que el Museo presta a sus visitantes. Última certificación obtenida en marzo de 2024.*

**EUSKADI TURISMO FAMILIAR**

(3-3)

*Tras la correspondiente auditoría, el Museo Guggenheim Bilbao ha sido distinguido con la marca "Euskadi Turismo Familiar", que reconoce aquellos recursos turísticos que fomentan una oferta y servicios específicos para el turista que acude en familia.*

**B. Actividades educativas adaptadas a las necesidades de los diferentes colectivos****Principales iniciativas:**

- Actividades educativas para escolares, donde destaca el Programa *Aprendiendo a través del arte*.
- Servicios y actividades para educadores/as, destacando el programa *Community Educadores*.
- Actividades educativas para familias, destacando las iniciativas *Baby Art, Books Alive!*
- Actividades educativas para el público en general y Amigos del Museo, destacando el programa *TopARTE*, los espacios *Didaktika, Wellbeing* y los *Proyectos educativos desarrollados conjuntamente por los Museos Guggenheim*.
- Visitas para personas mayores.
- Visitas para universidades y centros formativos, destacando el *Programa de becas en Nueva York*.

(3-3)

*El Museo tiene clara su vocación de institución educativa, y así lo manifiesta explícitamente en su nuevo Plan Estratégico 2024-2025 (en línea con el Plan Estratégico anterior), donde la Educación se consolida como uno de los principales compromisos adquiridos por el Museo de cara a los próximos años. En concreto, el Museo se compromete a garantizar el acceso a sus contenidos a través del desarrollo de nuevas formas de mediación, herramientas y actividades que respondan a las necesidades de sus visitantes y colectivos educativos, fomentando la socialización, el aprendizaje y la creatividad.*

*El afán del Museo por configurarse como una institución referente en el ámbito de la educación dentro del mundo artístico exige cuestionarse para cada iniciativa las técnicas, materiales y ambientes que implican una experiencia educativa informal, interdisciplinaria y lo más interactiva posible, ya que la educación museística se aleja de la rigidez académica a la hora de transmitir la información.*

En este sentido y siendo la orientación didáctica uno de los aspectos fundamentales de la organización, las labores de educación e interpretación están encaminadas a facilitar el acercamiento de la cultura artística moderna y contemporánea al público mediante la interpretación de contenidos artísticos y la creación e implantación de programas educativos y actividades culturales desde una óptica interdisciplinar y dirigida a públicos diversos:

- **Escolares.** Las actividades dirigidas a escolares se resumen en:
  - Rutas/itinerarios flexibles por exposiciones específicas del Museo dirigidas a escolares de Educación Infantil, Primaria y Secundaria, que incluyen juegos y emociones.
  - Visitas comentadas con enfoque participativo dirigidas al alumnado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Ciclos formativos de grado medio, así como a grupos de educación para adultos.
  - Visitas autoguiadas (programa especial gratuito para educadores/as que desean realizar la visita por su cuenta como guías de los alumnos/as, a los que se ofrece además material didáctico descargable).
  - Campus de verano, iniciativa en la que el Museo ha sido pionero.

#### PROGRAMA APRENDIENDO A TRAVÉS DEL ARTE

Destaca el Programa Aprendiendo a través del Arte, en funcionamiento desde 1998, y desarrollado en colaboración con el Departamento de Educación del Gobierno Vasco y el patrocinio de BBK.

Aprendiendo a través del arte es un programa educativo que, a través de una metodología única y singular, utiliza el arte como herramienta para reforzar el currículo de Educación Primaria. Los artistas que imparten el programa trabajan en estrecha colaboración con el profesorado de los centros (habitualmente con alguna problemática social, económica o geográfica) y los educadores/as del Museo, aplicando estrategias del proceso creativo y variedad de técnicas artísticas, para proporcionar a los escolares los recursos que les ayuden a explorar y comprender la realidad. Dialogar sobre arte y participar en el proceso creativo permite a los escolares explorar los temas curriculares de una manera imaginativa y personal. Las disciplinas y técnicas artísticas, como la fotografía, la pintura, la escultura, el vídeo o la performance, se convierten en instrumentos para descubrir, explorar y tratar de entender la realidad, poniendo el énfasis en el valor de la expresión individual, colectiva y la libertad creativa. El proyecto concluye con una exposición temporal en el Museo.

- **Educadores/as.** Las iniciativas del Museo dirigidas a las personas educadoras se resumen en:
  - Acceso gratuito al Museo para familiarizarse con las exposiciones.
  - Sesiones de orientación y formación que facilitan al profesorado la organización de itinerarios y actividades.
  - Recursos didácticos on-line (guías didácticas sobre las exposiciones y la colección permanente que plantean un acercamiento al arte a través del diálogo y la participación).

### COMMUNITY EDUCADORES

Destaca la creación de una nueva categoría de Seguidores denominada Community Educadores, dirigida a docentes interesados en las exposiciones, actividades didácticas y procesos creativos organizados por el Museo, a quienes se facilita información específica sobre los programas educativos y sesiones de orientación, y acceso con su alumnado a las visitas escolares, demostraciones prácticas y recorridos virtuales.

- Familias. Las actividades dirigidas a las familias son:

- Experiencias creativas (visitas participativas a exposiciones complementadas y reforzadas por experiencias o actividades creativas para niños/as de 3 a 11 años).
- Algunas de las obras más icónicas de la Colección del Museo, como La materia del tiempo de Serra y el Dibujo mural de Sol Lewitt tienen sus propias actividades periódicas: Laberintos y Paredes de color impar para los Amigos del Museo.
- Talleres de verano, que permiten a niños y niñas desde los 3 años disfrutar de una experiencia significativa en un ambiente colaborativo. Los jóvenes de entre 13 y 16 años pueden disfrutar del arte en inglés, en Summer for Teens.
- En 2024 se incluye una nueva propuesta: Experiencias de juego. Se trata de una iniciativa que permite dar rienda suelta a la tendencia humana a plantear posibilidades y alimentar la curiosidad. Un juego abierto y libre con piezas sueltas y manipulables que permiten jugar y explorar el arte de primera mano.
- Talleres de sensorialidad orientado a niñas y niños. Los Juegos sensoriales son unas experiencias inmersivas que estimulan todos los sentidos a través de dinámicas lúdicas y creativas que activan el movimiento integral del cuerpo. Inspirados en varias obras del Museo, estos talleres de sensorialidad estimulan los sentidos a través de dinámicas lúdicas.
- Naturaleza y arte es una propuesta para familias. Busca experimentar con las múltiples posibilidades que la naturaleza ofrece para la creación artística, promoviendo valores de sostenibilidad.
- Laboratorios de arquitectura (talleres progresivos para niños de 6 a 11 años que estimulan su curiosidad y su comprensión espacial mediante dibujos, maquetas, proyecciones y juegos).
- EspacioART como espacio de creación abierta para disfrutar, experimentar y explorar en familia conceptos artísticos relacionados con las exposiciones.

Destacan además dos iniciativas referentes:

#### BABY ART

Espacio de estímulos y juegos pionero en el sector en España, destinado a la interacción entre padres y bebés de hasta 36 meses, que exploran juntos conceptos relacionados con el arte como el color, las texturas, la luz y el espacio.

#### BOOKS ALIVE!

Actividad dirigida a fomentar el acercamiento lúdico del público infantil al arte a través de los libros y cuentos, en la que se desarrollan actividades en inglés relacionadas con la narración, la lectura y la creatividad.

- Público en general y Amigos. Las actividades más destacadas para este colectivo son:

- Visitas guiadas gratuitas para grupos sobre la Colección Permanente, la arquitectura o las exposiciones temporales del Museo (referente con respecto a otros museos).
- Talleres y cursos sobre arte moderno y contemporáneo y técnicas artísticas desarrollados por artistas y profesionales del arte.
- Conferencias, conversaciones y mesas redondas.

- Actividades vinculadas a las artes escénicas (conciertos, espectáculos de danza o teatro, performances, ...).
- Programas de difusión externa dirigidos principalmente a asociaciones y fundaciones socioculturales.
- Sesiones de cine y video.
- Viernes Z Talleres, encuentros musicales, debates sobre la actualidad y exposiciones temporales, sostenibilidad, medio ambiente... dirigidos principalmente a jóvenes 20-30 años
- Programas de reflexiones compartidas orientados a la obtención de información directa sobre los aspectos más relevantes de las exposiciones temporales y la Colección Permanente, de la mano de aquellas personas que integran las Áreas de Curatorial y Educación del propio Museo.
- Desde 2023, el Museo ofrece una nueva actividad conocida como *Recorridos con...* al público general adulto. Se ofrece la posibilidad de visitar las exposiciones temporales acompañados por especialistas en disciplinas diversas: ciencia, deporte, dramaturgia, literaria etc.

Destacan, además:

#### WELLBEING

Desde 2023 y en respuesta al objetivo de ofrecer un espacio amable, sosegado y seguro se han diseñado una serie de soportes de apoyo online, sesiones de Yoga y visitas guiadas bajo el epígrafe Wellbeing buscando el bienestar personal a través del arte.

En concreto, mensualmente se ofrecen recorridos guiados para adultos "Miradas atentas" que ofrecen una experiencia relajada ante las obras, en horarios de menor afluencia de público, con una duración 40 minutos y disponibles con reserva previa.

#### TopARTE

En el marco del XX Aniversario, el Museo abrió sus espacios a otros agentes y entidades culturales del País Vasco a través del programa TopARTE, una iniciativa dirigida a todas las disciplinas, como música, cine, video, danza, performance, teatro o gastronomía.

Esta iniciativa se reafirma en su compromiso con las entidades y agentes culturales del entorno más próximo y como consecuencia del éxito obtenido y el elevado índice de participación, el programa ha adquirido carácter de continuidad, y contribuye a reforzar la idea del Museo como motor de la sociedad.

#### DIDAKTIKA

Como parte del proyecto Didaktika, el Museo diseña espacios didácticos y actividades especiales que complementan cada exposición. Estas áreas y actividades, dedicadas a diferentes aspectos relacionados con el arte, los artistas o sus procesos creativos, brindan herramientas y recursos para facilitar la apreciación y compresión de las obras expuestas.

Se trata de una iniciativa única entre los museos de arte contemporáneo, diseñada para maximizar la preparación y la experiencia de la visita al Museo, y ampliar y diversificar perspectivas y enfoques en torno a la Programación artística.

## PROYECTOS EDUCATIVOS DESARROLLADOS CONJUNTAMENTE POR LOS MUSEOS GUGGENHEIM

- Proyecto educativo online Guggenheim Together, organizado conjuntamente por los Museos Guggenheim de Nueva York, Venecia, Bilbao y Abu Dhabi para reforzar la conexión y la creatividad a través de sus respectivas colecciones en este tiempo de distanciamiento social.
- Consolidación del Encuentro internacional Dibujando el Guggenheim: Iniciado con motivo del XX Aniversario del Museo Guggenheim Bilbao, se trata de un encuentro internacional de dibujo (abierto a la participación de personas de todas las edades, con o sin conocimientos de dibujo desde tres ciudades del mundo, sedes de los Museos Guggenheim Bilbao, Nueva York y Venecia). Se proporciona a los asistentes lápices y papeles con intención de hacerles recordar que el dibujo, además de una herramienta de disfrute y una disciplina artística en sí misma, es para muchos artistas y también arquitectos (como Frank Lloyd Wright y Frank Gehry) el punto de partida de su proceso creativo.

El encuentro, que se ofrece anualmente, parte de la siguiente premisa: "Busca la parte del Museo que más te llame la atención y dibújala".

- Personas mayores. El Museo propone distintas iniciativas para personas mayores.
  - Visitas para personas mayores: En colaboración con el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia el Museo ofrece visitas guiadas gratuitas adaptadas para las asociaciones de jubilados/as inscritas en el registro oficial de la institución.
  - Actividad de desayunos con arte+65 ¿te gusta conversar?, en colaboración con el voluntariado del Museo, pretende brindar un contexto cultural que fomente el encuentro y el diálogo entre personas voluntarias del Museo y personas mayores de 65 años.
- Visitas guiadas adaptadas para personas en situaciones de vulnerabilidad, riesgo de exclusión por casuísticas variadas: En respuesta a su marcado enfoque social, el museo también ofrece, de manera gratuita, visitas guiadas para estos colectivos de personas, organizadas en colaboración con asociaciones y entidades como AGIANTZA, BIZITEGI, CARITAS, CEAR, CRUZ ROJA, ASOCIACIÓN DOWN, Albergue municipal ELEJABARRI, Emigradas sin fronteras, HASIERA, LAGUN ARTEAN, Fundación CLARET SOZIAL FONDOA, Fundación ETORKINTZA, GAZTAROA-SARTU, Mujeres con voz, MUNGIALDE Mancomunidad Servicios sociales, SORTARAZI y SUSTERRA entre otros.
- Universidades y centros formativos: El Museo ha puesto en marcha distintas iniciativas para favorecer un mayor acercamiento a Universidades y centros formativos, entre las que destacan:
  - Organización de visitas dirigidas a Universidades y centros de estudios.
  - Colaboración con la UPV/EHU, Universidad Bocconi de Milán, Deusto Business School y New York University en la impartición de másteres con el fin de compartir y hacer accesible el conocimiento generado por el Museo a futuros profesionales del mundo del arte.
  - Programa específico con los Cursos de Verano de la UPV/EHU.

## PROGRAMA DE BECAS EN NUEVA YORK

Destinado a estudiantes del País Vasco recién licenciados o que estén cursando un posgrado. De manera anual, cuatro personas tienen la oportunidad de realizar prácticas durante tres meses en el Museo Guggenheim de Nueva York en diferentes áreas, como Curatorial, Desarrollo, Conservación, Educación, Diseño de Exposiciones, Finanzas, Marketing, Registro o Fotografía, entre otras. Además, complementando su experiencia con visitas a galerías, colecciones privadas, casas de subastas y otros museos de la ciudad.

Además, el Museo colabora con el programa Talentia, promovido por Bizkaia Talent<sup>3</sup> junto con la UPV/EHU, la Universidad de Deusto y Mondragon Unibertsitatea, que tiene como objetivo orientar a los universitarios con mayor potencial hacia una adecuada inserción laboral y desarrollo profesional, y apoyar la vinculación del alumnado con la realidad científica, tecnológica y empresarial de su entorno.

Con la voluntad de seguir ejerciendo como agente dinamizador del aprendizaje en la sociedad, el Museo ha reforzado su propuesta de valor educativa desde el ámbito digital, destacando la elaboración y puesta a disposición de docentes, escolares, familias y el público en general, de diversas iniciativas, destacando: *Mapa descargable para familias*, *Visitas virtuales innovadoras*, iniciativa *El Museo en familia con BBK, cursos en iTunes U sobre obras de la Colección, sección didáctica ¿Sabías que...?* o el *proyecto Guggenheim Together*. Estas iniciativas han facilitado la accesibilidad a los procesos de aprendizaje y enseñanza vinculados a la Programación artística en las aulas y hogares, más allá del recinto museístico.

Entendiendo la práctica artístico-educativa como una herramienta para construir y generar conocimiento, es un objetivo fundamental del Museo mantener y consolidar la programación educativa, así como profundizar en nuevas prácticas y formatos educacionales dedicando una mirada especial a la comunidad y a los valores y necesidades sociales de la misma. Ello va a permitir al Museo reforzar su papel como motor de cambios sociales a través de procesos pedagógicos transformadores con diversidad de agentes educativos y participantes, y favorecer una relación entre el Museo y la comunidad fundamentada en una responsabilidad de compromiso social recíproca a largo plazo.

### C. Accesibilidad

(3-3)

#### Principales iniciativas:

- Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal bajo la norma UNE 170.001-2:2007 y cumplimiento de criterios DALCO
- Desarrollo de iniciativas diversas de mejora permanente de la accesibilidad de determinados colectivos
- Proyecto Ver con la mente: Guía sensorial del Museo Guggenheim Bilbao
- Actualización periódica de los contenidos de la Videoguía

*El Museo Guggenheim Bilbao aspira a que todas las personas tomen parte libremente en la vida cultural y en el arte. Por ello, continúa desarrollado iniciativas específicas para favorecer la accesibilidad de determinados colectivos que puedan encontrarse en determinadas circunstancias que requieran una atención especial (personas con discapacidad, personas mayores, niños/as, entre otros).*

En Europa, existen diversas iniciativas defienden la necesidad de hacer accesibles los bienes y servicios. Entre ellas, la legislación en el País Vasco, muy avanzada en el ámbito de la promoción de la accesibilidad (Ley 20/1997 de 4 de diciembre para la Promoción de la Accesibilidad), establece: "La integración y la participación en la vida social y comunitaria constituyen no sólo una aspiración legítima, sino un deseo de toda persona en cualquier sociedad moderna. Sin embargo, en muchas ocasiones el ejercicio de estos derechos se ve dificultado e incluso impedido por la existencia de barreras, tanto físicas como de comunicación, que imposibilitan un normal desenvolvimiento de las

<sup>3</sup> Impulsada por el Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia, bizkaia:talent se constituyó en 2005 como una iniciativa de carácter asociativo sin ánimo de lucro y con una misión clara: impulsar y favorecer el establecimiento en Bilbao, el Territorio Histórico de Bizkaia y en el País Vasco en general, de las condiciones necesarias para atraer, vincular y retener a personas altamente cualificadas en el proceso de innovación y conocimiento.

personas. En estas circunstancias, la accesibilidad al medio físico y a la comunicación constituyen elementos fundamentales para posibilitar el disfrute por toda la ciudadanía de unos derechos definidos como básicos."



Consciente de estas circunstancias, el Museo puso en marcha en 2003 la implantación y certificación de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal bajo la norma UNE 170.001-2:2007 siendo la primera organización del Estado en obtener esta acreditación (renovada en 2021), y la primera empresa europea en cumplir los criterios DALCO - Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación.

El Museo Guggenheim Bilbao mantiene este sistema de gestión orientado a la satisfacción del usuario y a la mejora continua, y lleva a cabo auditorías anuales objetivas, con el fin de:

- Proporcionar un entorno que satisfaga los requisitos de accesibilidad universal "DALCO" y los requisitos reglamentarios aplicables, tanto en lo que respecta al entorno construido (galerías, vestíbulos o instalaciones) y la contemplación de obras de arte (zonas expositivas y visitas al Museo), como a los servicios auxiliares (auditorio, espacios educativos, tienda y servicios de restaurante / bar).
- Buscar permanentemente la mejora de la accesibilidad universal del entorno y, con ello, conseguir la satisfacción de la persona usuaria a través de la efectiva aplicación del sistema, incluyendo procesos de mejora continua y la prevención de no conformidades.

El sistema de accesibilidad global adoptado por el Museo, enfocado desde las propias Cadenas de Accesibilidad, está en consonancia con la legislación más reciente, que amplía el concepto de accesibilidad física y contempla la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Además, tiene en consideración la importancia de suministrar los recursos necesarios para implementar y mantener el propio sistema, mejorar continuamente su eficacia y posteriormente evaluar el proceso, el servicio y la satisfacción de las personas usuarias, con el fin de tomar las medidas necesarias para abordar las necesidades detectadas y alcanzar un elevado nivel de satisfacción de los usuarios.

**Evolución de los resultados de la encuesta de satisfacción en materia de accesibilidad**  
2018-2024; Resultados sobre 10 puntos (+peor valoración, 10-mejor valoración)

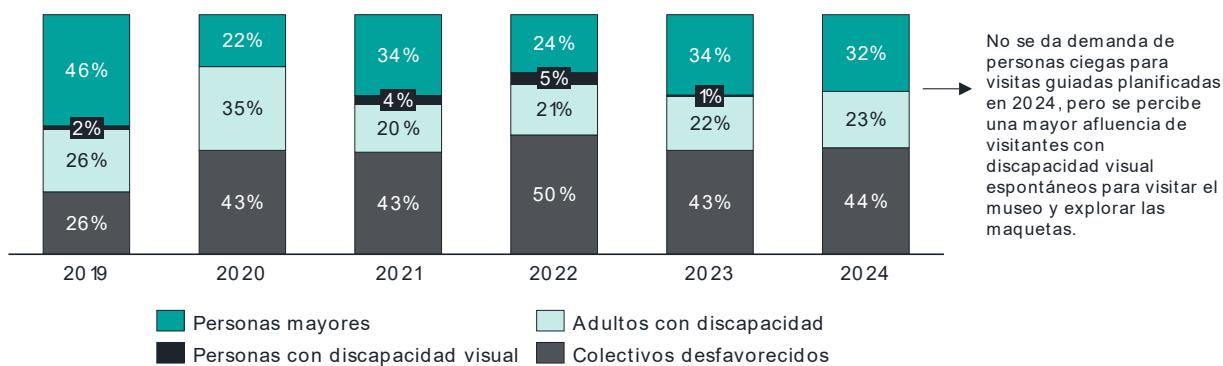


■ Valoración accesos al Museo ■ Valoración facilidad para orientarse ■ Valoración comodidad de las instalaciones

Al no existir dos personas iguales, el Museo Guggenheim Bilbao facilita que cada visitante, en función de su lengua, cultura, discapacidad (física, sensorial, intelectual, ...), formación, edad, etc., pueda acceder a sus instalaciones de modo y grado diferente. Mediante la adecuación y la personalización de la atención y el servicio a los diferentes colectivos, el Museo busca que todas las personas puedan disfrutar del mismo y ampliar sus conocimientos sobre arte, resultando en una visita y experiencia plenamente satisfactoria. En concreto, desde el año 2019 el Museo realiza un seguimiento de las visitas guiadas a colectivos específicos, como indicador complementario en materia de accesibilidad.

#### Distribución de las visitas guiadas por colectivo

2019-2024; % sobre el total de visitas



El Museo ha mantenido el desarrollo del Plan de Accesibilidad, y ha continuado realizando diversas mejoras, derivadas de auditorías y de los planes de mejora de la accesibilidad elaborados, encaminadas a incrementar el grado de accesibilidad del Museo a todas las personas, tales como:

- Mejoras permanentes en los aseos para facilitar su utilización, así como en otros espacios del Museo (ascensores, puertas, planos, espacios educativos, salas de exposición, ...).
- Mejoras permanentes en la actualización, edición y generación de nuevo contenido en torno a los diferentes materiales (ejemplo: audio, videoguías, maquetas táctiles, ...).
- Trabajo permanente con la información obtenida en la medición de la satisfacción del usuario para la planificación y mejora continua del sistema de gestión de accesibilidad.
- Distribución del documento de "Pautas básicas de atención al visitante con discapacidad", para mejorar la atención personal al visitante.
- Implementación de contenidos en la Web para personas ciegas.
- Sillas de ruedas o asientos para personas mayores o con movilidad reducida, además de la entrada gratuita para acompañantes de personas en silla de ruedas.
- Servicios e informaciones en diferentes idiomas.

En concreto, entre las medidas adoptadas a lo largo del periodo 2021-2024, establecidas en el Plan de Accesibilidad destacan:

- Adecuación de múltiples instalaciones (aseos, espacios públicos, asientos, bancos, etc.) para mejorar la seguridad en su utilización y adecuar en mayor medida las instalaciones a las necesidades de las personas con discapacidad.
- Actualización permanente de la Guía de Accesibilidad, documento disponible en la web que resume todos servicios disponibles y permite planificar adecuadamente la visita.
- Elaboración de cuestionarios online a las personas visitantes, que permite obtener un volumen de información relevante para elaborar la estrategia de mejora continua.
- Proyecto Ver con la Mente. Diseñada para personas con discapacidad visual, pero accesible para todas, esta guía sensorial emplea un lenguaje preciso y evocador para aunar la arquitectura del museo y la experiencia de transitar por él.

### Otros proyectos e iniciativas destacadas:

Con carácter adicional, el Museo participa en el diseño de actividades y visitas adaptadas a colectivos con necesidades especiales (capacidades diversas), en colaboración con distintas entidades (detalle en Anexo 1).

#### PROYECTO VER CON LA MENTE

El proyecto Ver con la Mente está diseñado para mejorar la accesibilidad y la inclusión de personas ciegas o con discapacidad visual. Este programa ofrece una exploración multisensorial de los espacios del museo a través de guías sensoriales.

Las guías sensoriales están diseñadas para personas ciegas o con baja visión, pero que pueden ser experimentadas y disfrutadas por todo el público. Proporcionan descripciones auditivas detalladas de los espacios del museo, utilizando un lenguaje preciso y rico en detalles sensoriales. El objetivo es evocar imágenes mentales y sensaciones táctiles para los oyentes, abordando aspectos como el material, la textura, los sonidos, las dimensiones, la fluidez y otros detalles.



Disponible en la página web del Museo: [www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/accesibilidad](http://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/accesibilidad)

#### ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA DE LOS CONTENIDOS DE LA VIDEOGUÍA

Con carácter periódico, el Museo actualiza, con la colaboración de personas con discapacidad auditiva, el contenido de la Videoguía dirigida a colectivos con esta discapacidad. Esta herramienta facilita a estas personas acceder a las explicaciones de los contenidos expositivos en las mismas condiciones que el resto de los/las visitantes, mejorando así la accesibilidad de este colectivo al Museo.

El Museo fue pionero en el diseño y la implantación de herramientas tecnológicas como la Videoguía, elaborada en colaboración con la Coordinadora Vizcaína de Sordos (COORVISOR) y al soporte tecnológico de la firma inglesa Acousticguide, pionera en el desarrollo de herramientas audiovisuales para trasladar al público de los museos de todo el mundo el contenido de las exposiciones.

La videoguía que el Museo Guggenheim Bilbao pone a disposición de las personas con discapacidad auditiva se materializa en una consola multimedia e interactiva de pantalla táctil y uso intuitivo que facilita a los usuarios de este colectivo el acceso a las explicaciones sobre la Colección Permanente del Museo y sobre el edificio, por medio del lenguaje de signos y del sistema de subtítulos.

#### D. Tarifas accesibles a todos los públicos

(3-3)

##### Principales iniciativas:

- Aportaciones simbólicas y publicación de contenido online gratuito
- Bonificaciones para determinados colectivos: estudiantes, jubilados/as, familias, y personas en situación de desempleo

*En aras a contribuir al acercamiento del mundo del arte contemporáneo a la sociedad, y favorecer el acceso y la entrada a una audiencia amplia y diversa, el Museo mantiene una política de aportaciones asequibles para todo tipo de públicos y trabaja permanentemente en la publicación de contenido online gratuito.*

Con carácter general, las entradas al Museo se sitúan en un nivel medio comparable a las de otras instituciones museísticas del Estado e internacionales. Asimismo, el Museo aplica una entrada única que permite visitar la colección permanente y la totalidad de las exposiciones que se exhiben en cada momento, sin suplemento de ningún tipo, e incluye gratuitamente la audioguía, disponible en seis idiomas, que ofrece un recorrido autónomo con extensas explicaciones de todas las muestras. Para favorecer las visitas reiteradas de los amantes del arte, se creó

además el citado Programa de Amigos del Museo con tarifas simbólicas que se han mantenido invariables durante más de una década, siendo uno de los programas más económicos de fidelización de museos.

Adicionalmente, el Museo mantiene un elevado nivel de bonificación a determinadas categorías, destacando:

- Estudiantes.
- Personas jubiladas y pensionistas.
- Familias.
- Amigos en situación de desempleo.

Además, en determinadas ocasiones a lo largo del año, como son el Día Internacional de los Museos, la Noche Blanca o el fin de semana de su Aniversario, el Museo abre sus puertas gratuitamente a la ciudadanía en su conjunto, ofreciendo la oportunidad de que todas las personas interesadas en el arte moderno y contemporáneo, sin ningún tipo de barrera económica, puedan acceder a sus exposiciones y Colección Permanente.

A continuación se detallan algunas de las iniciativas más destacadas:

#### CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LAS UNIVERSIDADES VASCAS

El Museo Guggenheim Bilbao mantiene vigente el acuerdo de colaboración firmado en el marco de su XX Aniversario con las tres universidades Vascas – Euskal Herriko Unibertsitatea/Universidad del País Vasco; Universidad de Deusto y Mondragon Unibertsitatea-, al que se ha unido en los últimos años DigiPen Institute of Technology Europe - Bilbao, por el cual los/las estudiantes matriculados en cualquiera de sus facultades pueden pasar a formar parte del colectivo Amigos del Museo aportando la cantidad simbólica de 5 euros al año.

El objetivo de esta iniciativa es acercar a los/las estudiantes al Museo. Se pretende que participen en las actividades y visiten las exposiciones, contribuyendo al mismo tiempo a completar la formación personal y académica que reciben durante su etapa universitaria.

A lo largo de 2024, han participado en la iniciativa alrededor de 2.900 estudiantes.

#### PROGRAMA ERDU DIRIGIDO A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESEMPLÉO

El Programa, que tiene su origen en el año 2013, está dirigido a personas de la Unión Europea en situación de desempleo y busca hacerles partícipes y vincularles con la institución. El Museo, que ha contado a lo largo de su trayectoria con el respaldo de una gran parte de la sociedad, mantiene esta medida solidaria en la actualidad, sensible a las dificultades que afectan a parte de la ciudadanía.

Por otro lado, y con el objetivo de difundir la cultura más próxima en colaboración con otras instituciones museísticas de su comunidad, el Museo Guggenheim Bilbao ha desarrollado acuerdos que facilitan la entrada a los respectivos colectivos de Amigos y a los visitantes en general, con diferentes instituciones y entidades del entorno, destacando el Museo de Bellas Artes, el Euskal Museoa de Bilbao, el Teatro Arriaga o la Boss Bilbao, así como con otros museos estatales (Museo Valenciano de Arte Moderno y Contemporáneo) y ferias con motivos de interés (destacando IFEMA y ARCO, entre otras).

## E. Transformación digital

(3-3)

### Principales iniciativas:

- Visitas Virtuales a Exposiciones
- Kosmo (Grafo de Conocimiento de la Colección Permanente)
- Canal Guggenheim Bilbao
- Nueva Web
- Web Corporativa / Web Prensa

*Al liderazgo artístico, institucional y expositivo de los museos se ha unido en los últimos años el liderazgo digital. Cada vez cobra mayor importancia el posicionamiento digital a la hora de establecer una conexión con la sociedad en sentido amplio, y con sus audiencias y comunidad más próxima en lo concreto. Tanto es así que la transformación digital se ha consolidado como uno de los compromisos estratégicos adquiridos por el Museo en su Plan Estratégico 2024-2025, a través del cual, apuesta por avanzar en la transformación digital de sus procesos, ofreciendo una práctica de tecnología integrada que facilite la experiencia museística de los visitantes y su acceso a los contenidos, y un mejor entorno de trabajo para sus equipos.*

*El Museo Guggenheim Bilbao realiza importantes esfuerzos por avanzar en la relación y comunicación con sus visitantes y la sociedad en su conjunto, impulsando un mayor nivel de interacción. Para contribuir a este objetivo, el Museo ha apostado decididamente por la transformación digital, impulsando el desarrollo de herramientas que contribuyan a:*

- Facilitar la visita, enriquecer la experiencia en el Museo y en ocasiones, mejorar la experiencia previa y posterior a la visita (acceso a contenido online).
- Acercar el mundo del arte contemporáneo, promoviendo su compromiso educativo y divulgativo.
- Garantizar la sostenibilidad del Museo impulsando el incremento del número de visitantes, Amigos del Museo, Miembros Corporativos y Seguidores/as.

Más concretamente, el área de Transformación Digital supone un fuerte impulso al desarrollo tecnológico del Museo y a la capacitación de sus profesionales para desenvolverse en un mundo cada vez más digital.

Del mismo modo, el Museo ha puesto en práctica lecciones aprendidas de la situación de la pandemia, adaptando sus procesos al teletrabajo e impulsando el contacto con el público, a partir de fórmulas flexibles y novedosas. Entre las innovadoras medidas e iniciativas digitales desarrolladas destacan las siguientes:

- Visitas virtuales a Exposiciones. Desde el año 2022 se realiza una visita virtual a las exposiciones organizadas por el Museo. Esta iniciativa permite conocer en profundidad cada una de las obras que componen la exposición y permite guardar un histórico visual de cada exposición. En relación con estas visitas virtuales se han iniciado nuevas actividades como Inmersión360, que permite realizar visitas guiadas sobre la visita virtual a colectivos de Community.

**KOSMO (Grafo de Conocimiento de la Colección Permanente)**

Proyecto digital fruto del compromiso del Museo Guggenheim Bilbao con el aprendizaje, la divulgación y el disfrute del arte moderno y contemporáneo. Se trata de una herramienta de mediación interactiva que relaciona, de forma dinámica y visual, el conjunto de artistas representados en la Colección del Museo. Esta interfaz ofrece un amplio abanico de posibilidades de consulta, permitiendo crear diferentes recorridos de exploración y descubrimiento, y construir una experiencia virtual única.

El punto de partida del proyecto es una constelación de artistas cuya forma revela las conexiones que los unen entre sí. Clicando sobre ellos se despliegan diversos recursos con los que conocer en profundidad sus biografías, sus obras y las exposiciones del Museo en las que se han exhibido, sus bibliografías, los demás artistas de la Colección con los que están relacionados, y diversos vídeos y documentales que nos acercan aún más sus lenguajes creativos. A partir de ahí, y a través de una serie de filtros, es posible agruparlos en función de su adscripción a corrientes o movimientos artísticos concretos; los distintos medios de expresión con los que trabajan; o sus décadas de nacimiento. Asimismo, es posible conocer cuáles de los artistas pertenecen al ámbito local o estatal y qué obras están expuestas de forma permanente.

En definitiva, este proyecto digital está pensado para acercar la Colección online a cualquier persona que desee descubrir, explorar, consultar y relacionar los autores que forman parte de los fondos artísticos del Museo Guggenheim Bilbao.

KOSMO ha sido galardonado a nivel internacional con 2 premios "Lovie Awards" en el 2024 como "Mejor proyecto de Visualización de Datos".

- Canal Guggenheim Bilbao. Tiene como objetivo dar a conocer al público el contenido audiovisual del Museo, relacionado principalmente con la Colección y las exposiciones.

Esta plataforma Audiovisual ofrece un contenido rico y diverso creado por el Museo a lo largo de sus 27 años de andadura, al que se puede acceder de forma gratuita. Cuenta en el momento de su lanzamiento con más de 200 vídeos distribuidos en varias categorías: charlas inaugurales, sostenibilidad ambiental, artes vivas (música, danza, performance) y series.

Asimismo, el nuevo canal alberga un portal de emisiones en directo que ofrece a los/as espectadores/as la posibilidad de acceder a las actividades que se programen desde el Museo en el Auditorio u otros espacios, como charlas, eventos, o visitas guiadas a las exposiciones.

Esta plataforma audiovisual permitirá tanto al público general como al que conforma Community, la posibilidad de acercarse al arte y a las actividades que genera el Museo de una manera intuitiva y fácil desde dispositivos móviles o tabletas a través de la web del Museo. También nace con el objetivo de atraer a las nuevas generaciones a través de las nuevas tecnologías y de las posibilidades mejoradas que ofrece la web.

- Nueva Web. El Museo Guggenheim Bilbao lanzó en 2023 una nueva web con el objetivo de ofrecer una experiencia digital inmersiva, visual y emocionante que afiance la misión del Museo de contribuir al conocimiento y disfrute del arte. Presentada en el marco del 25 Aniversario, la nueva web se alinea con los valores que han inspirado este: la celebración, la puesta en valor del arte y la Colección Propia, el agradecimiento, la inclusividad, la transformación y la proyección de futuro.

Con un diseño visual y llamativo, la nueva web fomenta la interacción del Museo con sus distintos públicos: aficionados al arte, educadores, turistas, artistas, jóvenes, Amigos y Seguidores del Museo, y Miembros Corporativos, ofreciendo contenidos adaptados a los intereses de cada colectivo, junto con rotundas experiencias digitales que incluyen nuevos vídeos y fotografías en alta calidad, visitas virtuales y de 360°, o emisiones en directo. Su diseño dinámico potencia el material audiovisual con un lenguaje gráfico contemporáneo que se disfruta también a través del móvil.

Las obras de arte, como la arquitectura, trasmiten emociones. Aunque la experiencia del visitante presencial no es comparable con la del usuario digital, el nuevo sitio web está diseñado para despertar las emociones virtualmente, colocando la obra de arte en el centro.

Las fotografías y vídeos en alta definición también contribuyen a realzar las obras. Con el objetivo de que el usuario tenga un primer acercamiento muy visual a las exposiciones y la Colección, al seleccionar una obra, ésta se amplía a pantalla completa facilitando una experiencia más inmersiva. Además, a través de una animación a modo de collage, el usuario puede descubrir detalles destacados de las obras, lo que confiere a la navegación un carácter lúdico.

Tras esta primera experiencia sensorial de las obras de arte, el nuevo diseño permite profundizar ampliamente en la información relativa a la obra, su creador, o su contexto histórico, pudiendo acceder a un gran número de recursos y contenidos adicionales.

#### PREMIO WEBBY AWARD EN LA CATEGORÍA DE MEJOR WEB DE INSTITUCIONES CULTURALES

La web del Museo Guggenheim Bilbao ha obtenido en 2023 el premio Webby Award en la categoría de Mejores webs de instituciones culturales, gracias al voto popular. Estos premios internacionales, conocidos como los Oscar de Internet, son otorgados cada año por la Academia Internacional de Artes y Ciencias Digitales (International Academy of Digital Arts and Sciences) a los mejores proyectos digitales.

- Web Corporativa / Web de Prensa. En el 2024 se consolidan diferentes Webs aisladas en la Web general del museo. Esto permite una mejor gestión de contenidos, un diseño único y una política de seguridad centralizada. La integración de la sección corporativa y del portal de prensa en la Web general ha permitido finalizar esta consolidación.

#### 4.3 La contribución a la integración e inclusión social

(3-3)

*El compromiso del Museo con la sociedad no se limita a las iniciativas y servicios desarrollados en el marco de sus instalaciones. En este sentido, en su vocación de servir como instrumento de divulgación de la cultura en la sociedad, y en su deseo y compromiso de contribuir al desarrollo y la cohesión social del territorio, el Museo ofrece una serie de programas dirigidos a colectivos específicos con dificultades de integración o en riesgo de exclusión social.*

##### Principales iniciativas:

- Programa Acércate al Arte
- Programa Sana y Crea
- Colaboración con el Centro terapéutico de Ortuella y Centro terapéutico Hogar Izarra
- Colaboración con la Fundación Prosegur
- Programa de voluntariado
- Programa Little Sun

### *Programa Acércate al Arte*

El programa Acércate al Arte facilita diversas posibilidades de visitar el Museo, en grupo o de forma individual, con diferentes herramientas y niveles de información y conocimiento. Una de las líneas de trabajo que componen el programa, patrocinado por BBK, se basa en el concepto de "visita" y "visitas-taller" para adultos con diversas modalidades dependiendo de las características de sus beneficiarios/as. Entre otras, destacan las siguientes visitas con carácter social:

- Visitas para colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social y visitas para colectivos con necesidades especiales de una hora de duración.
- Visitas-taller de en torno a 90 minutos de duración, considerando las características de cada grupo.

### *Programa Sana y Crea*

Como resultado de un convenio de colaboración entre el Museo Guggenheim Bilbao y el Servicio Vasco de Salud (Osakidetza), y con el patrocinio de BBK, desde el año 2007 el Museo impulsa el programa Sana y Crea, trasladando a los hospitales de Cruces y Basurto algunas de las actividades para familias que habitualmente se desarrollan en las instalaciones del Museo.

Partiendo de las experiencias educativas de las diferentes instituciones, se desarrolla una programación de actividades en las secciones infantiles de ambos hospitales. En estas sesiones se aborda, entre otros, aspectos como la producción y la comprensión del arte como estímulo para el aprendizaje y como herramienta pedagógica y terapéutica. La iniciativa está dirigida a niños y niñas entre 3 y 16 años ingresados en régimen continuo, ingresados en régimen temporal o que deben acudir puntualmente al hospital.

### *Centro terapéutico de Ortuella y Centro terapéutico Hogar Izarra*

La Unidad Terapéutico-Educativa es fruto de un convenio entre el Departamento de Educación del Gobierno Vasco y Osakidetza. Tiene como objetivo prestar atención intensiva e integral a niños/as y adolescentes con trastornos psiquiátricos severos que presentan dificultades para ser asumidos, en un momento determinado, por el entorno escolar normalizado y/o el Centro de Salud Mental.

El programa de Talleres de Arte del Museo, puesto en marcha en noviembre de 2015, se inserta dentro del programa de talleres que el centro ofrece en pequeños grupos de intereses comunes, generados en función de su estado evolutivo y capacidades. En los Talleres de Arte participan un grupo de alumnos y alumnas cursando Educación Secundaria y Educación Primaria, así como dos artistas-educadoras del Museo. Las artistas-educadoras se trasladan al centro de día una vez por semana para impartir los talleres, de una hora y media de duración, en colaboración con el personal del mismo. La visita al Museo representa una parte importante del programa, ya que supone una situación de socialización de los niños/as y adolescentes, convirtiéndose así el arte contemporáneo en un elemento integrador e inclusivo.

El empleo del arte como herramienta de apoyo a personas adultas con diagnósticos de salud mental se materializó ya en 2016, con el diseño de un programa específico y personalizado para la comunidad terapéutica integrativa de salud mental Asociación Hogar Izarra (Otxarkoaga), un centro de asistencia a jóvenes adultos con diagnósticos mentales severos que bien residen o acuden puntualmente como apoyo en sus respectivas terapias de sanación. Las sesiones son diseñadas en colaboración e impartidas por artistas-educadoras del Museo que trabajan con este grupo semanalmente en sesiones de hora y media de duración, durante 16 semanas y con el apoyo de personal del centro. La evolución positiva de las personas asistentes a estas sesiones y la reiterada solicitud de sus responsables de volver a participar anualmente, refuerza la misión del Museo y su naturaleza como espacio amable para todos y todas.

### *Colaboración con la Fundación Prosegur*

Conscientes de las dificultades de integración de personas con discapacidad, el Museo Guggenheim Bilbao y la Fundación Prosegur colaboran en el desarrollo de acciones y planes concretos destinados a garantizar la inserción laboral y la mejora de la empleabilidad de personas con discapacidad en tareas de atención al público en el propio Museo, que se muestra así como referente en la sensibilidad social.

### *Programa de Voluntariado*

Con carácter adicional, el Museo ha desarrollado tradicionalmente su Programa de Voluntariado. El programa se reactivó en 2024 (tras estar pausado durante la pandemia Covid) ofreciendo actividades dirigidas al acercamiento del Museo, su Colección y sus exposiciones temporales a colectivos con recursos limitados, asociaciones culturales y centros de mayores dentro y fuera del Museo.

El Programa de Voluntariado es una de las principales formas a través de la cual el Museo Guggenheim Bilbao articula su responsabilidad social y su misión de acercar el arte y la cultura a públicos diversos. Con una trayectoria que data de los inicios del Museo, este Programa de carácter social es desarrollado por personas voluntarias del Museo, quienes realizan tareas de apoyo en el propio Museo o colaboran en el desarrollo de charlas informales y talleres artísticos en diferentes asociaciones de Bizkaia dirigidas a colectivos y grupos.

- El Programa de Voluntariado está dirigido al colectivo de Amigos del Museo, que muestra un gran interés por colaborar y toma parte activa en todas las actividades que se desarrollan, siempre desde la óptica de su compromiso educativo con la sociedad. Está orientado a impartir charlas y talleres introductorios al arte moderno y contemporáneo en asociaciones de tercera edad, tiempo libre o grupos en riesgo de exclusión social.
- Asimismo, las charlas y talleres se desarrollan de octubre a junio fuera de las instalaciones del Museo, principalmente en asociaciones de tiempo libre, de personas mayores, de personas inmigrantes, de personas en rehabilitación y en aulas de cultura en Bizkaia. Cada programa consta de 4 sesiones (3 charlas y talleres y 1 visita al Museo) y se desarrolla con la colaboración de las personas voluntarias con experiencia en el ámbito docente, social y/o artístico. El contenido de la actividad está fundamentalmente relacionado con la programación artística y la arquitectura del Museo y se diseña en colaboración con las personas responsables de cada grupo con el fin de atender a sus necesidades de forma exclusiva.

Entre las actividades realizadas dentro del Museo destaca el lanzamiento de una nueva actividad, *Desayunos con Arte +65 ¿Te gusta conversar?* Entre las actividades desarrolladas fuera de las instalaciones del Museo, se reactiva el programa de charlas externas impartido en centros de cultura, asociaciones, centros de día mayores, residencias y colectivos migrantes entre otros (realizadas en el ámbito geográfico de Bizkaia).

#### ACTIVIDAD DE DESAYUNOS CON ARTE+65 ¿TE GUSTA CONVERSAR?

Esta actividad pretende brindar un contexto cultural que fomente el encuentro y el diálogo entre personas voluntarias del Museo y personas mayores de 65 años con ganas de compartir tiempo, inquietudes, experiencias y opiniones sobre cuestiones de actualidad. Desarrolladas en un ambiente cercano y distendido, las charlas se vinculan con las muestras vigentes en cada momento, así como con la Colección Guggenheim Bilbao. Asimismo, esta actividad promovida por el Museo se complementa —siempre que sea posible— con una visita guiada a las salas expositivas en compañía de una guía del Museo.

#### Programa Little Sun

Además de las iniciativas mencionadas, cabe destacar la colaboración del Museo Guggenheim con Little Sun en el marco del proyecto Bizkaia Coopera.

Little Sun es una fundación alemana sin ánimo de lucro promovida por el artista internacional Olafur Eliasson, al que el Museo Guggenheim Bilbao dedicó una exposición retrospectiva en febrero de 2020. Fue creada por Olafur Eliasson con la finalidad de llevar energía solar a los colectivos más vulnerables, a personas desplazadas y a escolares de 12 países del África subsahariana, promoviendo al mismo tiempo una conciencia en favor de la sostenibilidad y el respeto por el medioambiente.

En julio de 2019, la Diputación Foral de Bizkaia presentó su proyecto de Cooperación al Desarrollo Bizkaia Koopera, en el que participan distintas entidades, entre las que se encuentra la Fundación del Museo Guggenheim.

En el periodo de vigencia de la Memoria, en el marco de este proyecto, el Museo Guggenheim ha apoyado a Little Sun con las siguientes iniciativas:

- En el periodo 2021 – 2022 en la adquisición de 6 desecadoras para conservación de productos agrícolas en Senegal. Complementando esto con formación empresarial para dar salida comercial a los productos y su acceso al mercado.
- En el periodo 2022 – 2023 en la adquisición y colocación de paneles solares y maquinaria sanitaria en áreas rurales de Senegal.
- En el periodo 2023 – 2024 en la instalación de energía para refrigeración en 5 centros de salud y montaje de 11 instalaciones sanitarias (internet, básculas y termómetros infrarrojos) en distintas localizaciones de Senegal y Zambia.

#### 4.4 El compromiso con Bilbao, Bizkaia y Euskadi

(2-1, 3-3)

*El Museo ha sido uno de los motores de transformación y un eje central en la revitalización de la ciudad de Bilbao, un tractor de visitantes que ha potenciado una mayor demanda turística y que ha estimulado la generación de una oferta a su nivel. Asimismo, se caracteriza por ser un elemento mediático, que ha logrado una alta repercusión internacional, permitiendo a la ciudad y al Territorio formar parte de una red a la vanguardia de la innovación. A pesar de las dificultades experimentadas como consecuencia de la pandemia, el Museo ha continuado contribuyendo a la generación de valor añadido, incidiendo directamente en la satisfacción de las necesidades de las Instituciones y la sociedad, y en el cumplimiento de sus expectativas.*

**Principales iniciativas:**

- Impacto económico y repercusión internacional
- Implicación con la comunidad local y selección responsable de proveedores

##### A. Impacto económico y repercusión internacional

(3-3, 203-2)

Al hablar de la relación entre cultura y economía, uno de los intereses más específicos en referencia al Museo reside en el hecho de que ha actuado como catalizador de un proceso de transformación, dinamizando la regeneración urbanística que ha convertido Abandoibarra en espacio de oportunidad para Bilbao. Se ha convertido en un agente de desarrollo económico, al ayudar a diversificar la estructura productiva de Bizkaia y Euskadi, y contribuyendo a la recuperación de la autoestima colectiva, llegando a ser un símbolo de nuestro país en el mundo.

En este sentido, el Museo lleva desarrollando, desde 1998, estudios para medir el impacto económico generado por su actividad. Según estos estudios<sup>4</sup>, el Museo Guggenheim Bilbao, a través de su actividad, ha contribuido en 2024 a la generación de 678,8 millones de euros de PIB y al mantenimiento de 14.366 empleos anuales, así como a la generación de unos ingresos adicionales para las Haciendas Vascas de 106,4 millones de euros, considerando tanto los efectos directos e indirectos como los inducidos.

Asimismo, el Museo analiza anualmente el valor publicitario de las noticias publicadas sobre su actividad en ocho países: España, Francia, Alemania, Italia, Gran Bretaña, Portugal, Holanda y EE.UU. El resultado es una cifra promedio cercana a los 128 millones de euros, con en torno a casi 23.000 noticias y una audiencia de más de 13.000 millones de personas.

La existencia del Museo Guggenheim Bilbao ha facilitado además a la ciudadanía el acceso a obras y artistas contemporáneos de primer nivel, impulsando un creciente interés por el valor que el arte aporta a la ciudad, ha

*El conocido como "efecto Guggenheim Bilbao" es una realidad. Los datos económicos dan buena cuenta de la aportación que la actividad del Museo supone para las Haciendas Vascas y la economía local.*

<sup>4</sup> La metodología de Impacto Económico utilizado se basa en el modelo de Leontief, por el que, a partir de las últimas tablas Input-Output de la economía (publicadas por estadísticas oficiales) y el cálculo de la demanda generada por la actividad del Museo, se cuantifica su impacto en términos de PIB, empleo y recaudación impositiva. Para el cálculo de la demanda final se estima la actividad que generan los agentes relacionados con la actividad del Museo. Para ello, se ha considerado:

- El gasto realizado por empresas, particulares e instituciones dentro del Museo Guggenheim Bilbao canalizados vía transferencias, suscripciones, patrocinios directos e indirectos, cuotas y otras aportaciones, así como el gasto realizado por los visitantes dentro del Museo en concepto de pago por entradas, compras en la tienda del Museo y las consumiciones en la cafetería-restaurante. Estos datos han sido obtenidos a partir de los presupuestos del Museo.
- El gasto realizado para la organización de eventos en los espacios del Museo (jornadas, presentaciones de libros, entregas de premios, conferencias, etc.) ha sido obtenido a partir de los presupuestos del Museo Guggenheim Bilbao.
- El gasto realizado por los visitantes fuera de las instalaciones del Museo en concepto de alojamiento, transporte, tiendas, ocio y alimentación se ha calculado a partir de los resultados obtenidos en el proceso de encuestación realizado.

generado un sentimiento de pertenencia a la ciudad y ha mejorado la imagen de Bilbao a nivel local, estatal e internacional.

Estos motivos, entre otros, han impulsado que, a lo largo de su historia, diversos aspectos hayan sido merecedores de galardones que han premiado la actividad artística del Museo, su efecto sobre la industria turística, el impacto del edificio, la actividad económica generada o la transparencia en la gestión. Algunos de los ejemplos más destacados:

- Medalla de Oro a las Bellas Artes, 1998
- Museo Europeo del Año 2000
- Maravilla del Mundo Moderno, 2002
- "Q" de plata de Euskalit, 2004
- Placa al Mérito Turístico, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2005
- Premio Vasco Universal 2007
- Premio a la Sostenibilidad dentro de la II Edición del Premio Empresarial Bizkaia Sarean, 2012
- Premio Capital Ciudad de Bilbao a la institución que mejor proyecta la imagen exterior de Bilbao, entregado por la revista Capital, 2013
- Bizkaitar Argia – Ilustre de Bizkaia, 2015
- Museo Más Transparente del Estado 2015, 2016 y 2017
- Embajador de la Villa de Bilbao, 2017
- Premio AMPE de oro en el apartado de televisión por el spot "Soy de Bilbao", 2018
- Premios Arte y Empresa 2018, que concede la revista ARS magazine, 2018 y 2023
- Premio Especial de la VIII Edición del Premio Bizkaired Bizkaia Sarean, 2018
- Premio a las artes Carreño Miranda, 2018
- Excelencia A concedida por la "Comisión de Excelencia de la Fundación Másfamilia", 2019. Auditoria EFR en la categoría de Excelencia, 2021
- Mención Honorífica, categoría B en el ámbito de la Seguridad Privada, 2019
- Certificado de la Q Turística de la Auditoría Aenor con la puntuación Excelente, 2022
- Premio Solidario de la ONCE, 2022
- Premio "Berri onak sariak", 2022
- Premio Internacional Webby Award en la categoría de Mejores webs de instituciones culturales, 2023
- Premio de arquitectura Veinticinco Años concedido por Instituto Americano de Arquitectos – AIA, 2023
- Distintivo de Igualdad, concedido por parte del Ministerio de Igualdad, 2023
- Premio Empresa y Sociedad de Estrategia Empresarial, Mención Especial, 2024
- Diploma de la Fundación Carlos III al Museo Guggenheim Bilbao, 2024
- Premio del público y del jurado por el proyecto KOSMO en los Lovie Awards 2024,

## Q DE PLATA

(2-25)

El modelo de gestión adoptado por el Museo se basa en el sistema de calidad total EFQM que articula su funcionamiento y determina la búsqueda de la mejora continua. A finales de 2004 el Museo decidió someter su modelo de gestión a evaluación externa por parte de Euskalit, obteniendo el reconocimiento de la "Q plata" de calidad, otorgado por el Gobierno Vasco.

El Museo fue pionero al lograr esta concesión, siendo el primer museo que obtuvo esta certificación en Europa. La obtención del galardón culminaba un proceso de cuatro años de trabajo en el modelo EFQM de excelencia empresarial, identificando los procesos del Museo e implantando ciclos de mejora continua.

La responsabilidad social es uno de los elementos transversales de este sistema mediante el cual el Museo trata de conocer las expectativas de sus grupos de interés y darles respuesta, adoptando un enfoque ético y transparente, y dando debida cuenta de los resultados como organización responsable.

La implantación del sistema EFQM ha propiciado políticas formales que se han traducido en acciones concretas en materia de desarrollo, medioambiente y sociedad, redundando directamente en mayores beneficios para la comunidad.

## B. Implicación con la comunidad local y selección responsable de proveedores

(2-6, 2-24, 3-3, 204-1, 308-1, 308-2)

En línea con su apuesta por la generación de valor añadido, los últimos datos disponibles permiten observar el compromiso y la apuesta del Museo Guggenheim Bilbao por la comunidad local en la que desarrolla su actividad, y, en concreto, por los proveedores locales.

En este sentido, el porcentaje de gasto del Museo en proveedores locales se ha mantenido prácticamente estable, siendo superior al 40%, contribuyendo así a la generación de riqueza y al mantenimiento del empleo en el territorio.

### Distribución del gasto por procedencia

2024 – 2021 - 2018

GEOGRAFÍAS	Nº proveedores 2024	Importe (m€) 2024	%2024	%2021	%2018
Euskadi	3.151	12.323,4	40,3%	41,5%	44,3%
Resto del Estado	7.647	13.401,3	43,8%	40,1%	37,4%
Extranjeros	5.463	4.861,0	15,9%	18,4%	18,2%
<b>TOTAL</b>	<b>818</b>	<b>30.585,7</b>			

Por otro lado, y en línea con el cumplimiento de la legislación vigente, el Museo dedica importantes esfuerzos a garantizar la transparencia en los procesos de contratación, poniendo a disposición de la ciudadanía y empresas interesadas, a través de un apartado específico de su página web, toda la información relevante en relación a los distintos procesos de contratación. En concreto, a través de su página web, el Museo permite consultar y descargar información relativa a cada procedimiento abierto, destacando aspectos como los plazos, los pliegos de condiciones técnicas y/o económico administrativas, o el presupuesto.

Este canal, así como la garantía de acceso a una persona de contacto en los diferentes Departamentos del Museo, asegura el diálogo abierto y transparente con los proveedores, valores que el Museo ha querido potenciar a lo largo de toda su trayectoria.

Con carácter adicional, el Museo incorpora cláusulas en materia de responsabilidad social corporativa en los pliegos de contratación (además de las cláusulas medioambientales), que contribuyen a valorar el compromiso de

los distintos proveedores en este ámbito, y principalmente en materia de igualdad, accesibilidad, o trabajo con personas desfavorecidas o colectivos en riesgo de exclusión social, entre otros.

Asimismo, el Museo, de forma proactiva, invita a proveedores clave a reuniones de coordinación interna, orientadas a trasladar su política en materia de responsabilidad social corporativa (con foco en temas vinculados a la conciliación, el acoso, etc.), animando del mismo modo a dichos proveedores a compartir sus avances y experiencias en este ámbito, así como sus principales inquietudes.

Estas iniciativas favorecen y ayudan a hacer partícipes a los proveedores del Museo del compromiso social y medioambiental que este adquiere con el entorno en el que desarrolla su actividad, al mismo tiempo que garantizan una cadena de suministro profesional que permite ofrecer un servicio diferencial y de calidad a los visitantes del Museo.

#### 4.5 El compromiso con el arte

*El Museo actúa como promotor de primer orden del arte contemporáneo, especialmente de propuestas creativas innovadoras, posibilitando a sus visitantes acceder a obras de artistas contemporáneos de primer nivel.*

*Asimismo, en su vocación de mejora continua, el Museo Guggenheim Bilbao dedica importantes esfuerzos y recursos a la investigación y preservación de su patrimonio artístico, con el objetivo de garantizar la adecuada conservación del mismo.*

##### Principales iniciativas:

- Colección Propia de nivel internacional
- Programación artística dinámica y variada
- Compromiso con la generación de conocimiento y programas de investigación
- Foro Arte, Ciencia y Tecnología

##### A. Colección Propia y programación artística

(2-6, 2-28, 3-3)

El Museo Guggenheim Bilbao surge en los años noventa del siglo pasado de una alianza hasta entonces sin precedentes entre las Instituciones Vascas y una fundación privada americana, la Solomon R. Guggenheim Foundation, poseedora de una de las colecciones de arte moderno y contemporáneo más prestigiosas del mundo. En aquel momento esta colección la gestionaba un museo en Nueva York y otro en Venecia, y estaba explorando opciones de expansión en otros lugares de Europa. Este modelo de funcionamiento, novedoso y debatido en la época, ha demostrado funcionar de manera exitosa con el transcurso del tiempo: el Museo Guggenheim Bilbao fue el primer ejemplo de operativa dentro de una red internacional, que otras instituciones culturales han seguido a posteriori, como el Pompidou, el Louvre o la Tate.

A lo largo de su trayectoria, el Museo Guggenheim Bilbao se ha convertido en una institución cultural de referencia en el mundo, sustentada sobre tres sólidas bases: en primer lugar, su colección permanente, integrada por una amplia selección de obras de arte significativas de casi un centenar de artistas procedentes de muy diversos países que se remontan a mediados del siglo XX y llegan hasta el momento actual. Existe un núcleo de obras bien cohesionado, centrado en la pintura y la escultura de EEUU y de Europa posteriores a la Segunda Guerra Mundial. Estos fondos se caracterizan por su variedad y su coherencia, incluyen algunas piezas que son iconos de la contemporaneidad y atestiguan el éxito de una metodología de adquisiciones meticulosamente concebida con la creación del Museo.

La Colección nació con el objetivo principal de reunir un amplio espectro de obras de arte contemporáneo, gozando de autonomía y significado propio, pero complementando al mismo tiempo los extraordinarios fondos de arte moderno y contemporáneo de la Solomon R. Guggenheim Foundation. La idea de que existan colecciones individuales dentro de una red compartida es el eje de un novedoso concepto de "museo global" que favorece el intercambio cultural, y fomenta la difusión del arte y el acceso a las obras por parte de un público amplio y diverso.

Una de las líneas de actuación más importantes de la Colección es la adquisición de obras maestras y singulares. Esta orientación permite a la institución presentar determinados momentos culminantes del arte de hoy en día, y recorrer un gran número de movimientos, estilos y temas. Una segunda directriz se centra en las visiones en profundidad, que aportan una lectura reveladora de la carrera de algunos artistas que son considerados como prioritarios para la Colección debido a su contribución fundamental a la evolución del arte posterior a la Segunda Guerra Mundial. Por otra parte, la singularidad e importancia del edificio del Museo dio origen a la tercera línea de actuación de las adquisiciones, que consiste en encargar obras de ubicación específica que dialoguen con la extraordinaria arquitectura del edificio de Frank Gehry.

Debido a la situación geográfica del Museo, las compras de obras incluyen un capítulo dedicado al arte vasco (aproximadamente la cuarta parte de las obras de la Colección han sido realizadas por artistas del País Vasco) y estatal, que responde a la Misión del Museo de promover y preservar el patrimonio cultural de su entorno dentro del contexto del arte internacional. Finalmente, la ampliación de los parámetros geográficos de la Colección más allá del arte europeo y norteamericano, así como de los de género, y nuevos medios y disciplinas son, igualmente, otros rasgos diferenciadores.

#### VISIBILIZACIÓN DE MUJERES ARTISTAS

El Museo visibiliza la aportación de las mujeres al arte, tanto a partir de sus exposiciones temporales, como mediante la adquisición de obras de mujeres artistas. En concreto, las exposiciones temporales entre 2023 y 2024 han sido:

- *Lynette Yiadom-Boakye. Ningún ocaso tan intenso*, 2023
- *Yayoi Kusama: desde 1945 hasta hoy*, 2023
- *Marine Hugonnier: Informes de campo*, 2023
- *Gego. Midiendo el infinito*, 2023
- *June Crespo. Vascular*, 2024
- *Martha Jungwirth*, 2024
- *Hilma af Klint*, 2024

A la Colección se suman una programación artística de primer nivel, equilibrada, dinámica y variada, que recorre la obra de los principales artistas y movimientos de los siglos XX y XXI, y una programación educativa dirigida a facilitar el acceso a una audiencia universal, con un enfoque didáctico, participativo e inclusivo.

Para ello, además de con la Solomon R. Guggenheim Foundation, el Museo Guggenheim Bilbao ha colaborado durante los últimos años con otras instituciones museísticas de primer orden como, Tate Modern, Kunsthaus Zurich, Metropolitan Museum, Musée d'Art Modern de Paris, Centre Pompidou, Los Angeles MOCA y con muchos otros museos de todo el mundo, así como del Estado y el País Vasco, para desarrollar exposiciones tan relevantes como *Los locos años 20, Mujeres de la abstracción, Motion. Autos, Art, Architecture o Del Fauvismo al Surrealismo: Obras maestras del Musée d'Art Moderne de París*, e importantes muestras monográficas en torno a la obra de Joan Miró, Oskar Kokoschka, Pablo Picasso, Lucio Fontana, Lygia Clark, Lee Krasner, Jesús Rafael Soto, Alice Neel Olafur Eliasson o Yoshitomo Nara.

#### B. Compromiso con la generación de conocimiento y programas de investigación

(3-3)

*El Museo está firmemente comprometido con la investigación y la generación y diseminación de nuevos contenidos en torno a la Colección Propia, la programación expositiva, y los programas públicos y educativos. Con este fin y bajo la premisa de mejora continua, destina notables esfuerzos y recursos a la actividad de investigación y la innovación.* Concretamente, identifica como una de sus metas estratégicas mantener el compromiso con la innovación, liderando y colaborando en proyectos que permitan atraer talento y riqueza al territorio.

Innovar no sólo supone hacer importantes inversiones en tecnología, sino reimaginar las formas de acercar el arte a un público cada vez más diverso y exigente, contribuir a su educación desde perspectivas nuevas y multidisciplinares, o aplicar a su gestión un modelo mixto que combina la participación privada con la pública a diferentes niveles. El Museo aplica el concepto de innovación a la investigación curatorial en torno a las obras de su Colección, al ámbito de la Conservación, o a la Educación y sus programas didácticos. Innovando el Museo se pone al día, se adapta al contexto cambiante, se redefine y se reinventa para adecuarse a nuevos públicos, nuevas situaciones y nuevas exigencias.

Convencido de este compromiso, la investigación en torno al arte moderno y contemporáneo es una parte fundamental de la Misión del Museo. Concretamente, el Museo realiza permanentemente trabajos de investigación en los ámbitos de conservación y curatorial en torno a proyectos relacionados con la Colección Propia, las colecciones de los Museos Guggenheim, las obras en depósito y las que forman parte de las exposiciones temporales.

#### *Investigación en conservación*

Se centra en el estudio de técnicas y materiales de las obras, causas y procesos de degradación de las mismas, y la determinación de las medidas de conservación necesarias para garantizar su óptimo estado.

El Departamento de Conservación del Museo Guggenheim Bilbao desarrolla su actividad de investigación en dos líneas paralelas de trabajo:

- La conservación preventiva: análisis de riesgos y establecimiento de medidas adecuadas de almacenaje, manipulación, transporte y exhibición de las obras de arte a fin de garantizar su correcta preservación. Entre los proyectos recientes de investigación en el ámbito de la conservación preventiva cabe destacar:
  - o El análisis e implantación de parámetros climáticos más flexibles (temperatura y humedad relativa) que permitan preservar adecuadamente las colecciones y préstamos del Museo con un menor consumo energético e impacto en el medio ambiente.
  - o El diseño y prototipado de un sistema de iluminación dinámica que comuta de manera automática la entrada de luz natural a través de los lucernarios con las luminarias artificiales, con el objetivo de conservar adecuadamente las obras de arte, maximizar el empleo de la luz natural, mejorar la experiencia del visitante, y reducir el consumo energético e impacto en el medio ambiente del Museo.
  - o El desarrollo de un proyecto de investigación sobre materiales y técnicas más sostenibles para el embalaje y transporte de obras de arte.
- El estudio de las técnicas y materiales constitutivos de las obras, así como de las causas y procesos de degradación de las mismas, para establecer las medidas de conservación necesarias y en su caso, plantear los tratamientos o intervenciones más adecuados. Los estudios y tratamientos recientes más reseñables son:
  - o El tratamiento de consolidación y refuerzo estructural de los sacos de arpillería de la obra de Jannis Kounellis, *Sin título* 1988.
  - o La refabricación de la obra *Éxtasis, Status, Estatua*, 1994/2022 en colaboración con su autor, el escultor Juan Luis Moraza.
  - o La investigación y tratamiento para preservar el funcionamiento de varios componentes de la obra *Sombra y boca*, 1996, de Juan Muñoz.
  - o El estudio sobre los materiales y técnica de ejecución e intervenciones pasadas de la obra *Sin título*, 1952-53 de Mark Rothko.

Los resultados de estos proyectos de investigación se han presentado durante el periodo 2022-24 en numerosos foros profesionales como: las Jornadas de Conservación de Arte Contemporáneo, (MNCARS, Madrid), *International Climate Control Conference* (Ki Culture & Gallery Climate Coalition, 2022), la conferencia *Museum Next* (Rotterdam, 2022), el seminario internacional “*Sustainable Museums: Sharing knowledge through European partnerships for the future*” (Calouste Gulbenkian Foundation, Lisboa, 2023), *The Hope Forum* (Venecia, 2024), o la conferencia anual del *International Committee for Museums and Collections of Modern Art* (Los Angeles, 2024).

#### AULA UPV/EHU-MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

El Museo firmó en junio de 2024 un convenio de colaboración con la Facultad de Bellas Artes de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea para la creación del Aula UPV/EHU – Museo Guggenheim Bilbao.

El Aula UPV/EHU-Museo Guggenheim Bilbao se enfoca principalmente a la conservación y restauración de arte contemporáneo, desarrollando actividades investigadoras y formativas sobre cuestiones y problemas de actualidad vinculados a esa materia. El aula cuenta con la participación de personal investigador y alumnado de la Facultad de Bellas Artes de la UPV/EHU, así como de profesionales del Museo Guggenheim Bilbao.

Este proyecto permite desarrollar actividades académicas (trabajos fin de grado, trabajos fin de máster y tesis doctorales), realizar prácticas extracurriculares, organizar seminarios y cursos e impulsar labores conjuntas de I+D+i mediante la formación de equipos de trabajo mixtos. Una comisión de seguimiento supervisa el desarrollo de este proyecto.

#### *Investigación curatorial*

La investigación desde el punto de vista curatorial es una tarea fundamental para el Museo, que centra sus líneas de investigación en:

- La Colección Permanente de los Museos Guggenheim.
- Las piezas de la Colección Propia que por su significación artística se han convertido en referentes en la Historia del Arte.
- La obra de artistas que cuentan con una representación en profundidad dentro de la Colección Propia.
- Las piezas y proyectos de ubicación específica creados para el Museo Guggenheim Bilbao.
- El arte de posguerra y el diálogo entre el escenario artístico desarrollado en EEUU y en Europa.
- El arte vasco y español.
- Las tendencias artísticas más recientes, con especial atención a aquellas que generan espacios, experiencias y perspectivas de carácter global e interdisciplinar.
- El edificio que alberga al Museo, obra emblemática de la arquitectura del siglo XX.

Innovando el Museo se pone al día, se adapta al contexto cambiante, se redefine y se reinventa para a adecuarse a nuevos públicos, nuevas situaciones y nuevas exigencias. Convencido de este compromiso, el Museo participa en las iniciativas sociales creadas para ser tractoras en estos ámbitos, como por ejemplo a través de la alianza con Innobasque – Agencia vasca de la innovación.

#### *FORO ARTE, CIENCIA Y TECNOLOGÍA*

*Dentro de un marco estratégico en constante evolución, el Museo Guggenheim Bilbao quiere ser agente clave de inspiración en las interacciones de las esferas artística, tecnológica y científica, reconociendo en su diálogo un elemento clave en el avance de las sociedades hacia un escenario de futuro marcadamente ecológico, inclusivo y digital. En este sentido, el Foro Arte, Ciencia y Tecnología se plantea como plataforma de encuentro entre investigadores, artistas, profesionales de los ámbitos industrial y tecnológico, y grandes figuras del pensamiento contemporáneo. El Museo expresa así su voluntad de impulsar estos intercambios a través de un programa específico que incluirá conferencias, mesas redondas, entrevistas y presentaciones de proyectos inéditos.*

## 4.6 La responsabilidad con el Medio Ambiente

(3-3)

*El Museo Guggenheim Bilbao está firmemente comprometido con la preservación del medio ambiente, lo que le lleva a ejercer su actividad bajo principios de desarrollo sostenible. En este sentido, en el periodo 2024-2025 el Museo mantiene la vigencia de los compromisos estratégicos establecidos en el periodo anterior, en el que se incluye el compromiso de continuar trabajando en la minimización del impacto medioambiental derivado del funcionamiento del Museo, a través del desarrollo e implementación de soluciones energéticamente sostenibles y procesos no contaminantes, y promoviendo una actividad orientada a la ecoeficiencia, es decir, a extraer el mayor aprovechamiento de los recursos con el menor impacto posible.*

Desde el inicio de su andadura, el Museo Guggenheim Bilbao se propuso no sólo garantizar el cumplimiento de la normativa en materia medioambiental procedente de todos los ámbitos legislativos y de las obligaciones derivadas de permisos, licencias, etc., sino ampliar, en lo posible, dicho compromiso.

De manera permanente el Museo dedica importantes esfuerzos a mejorar la eficiencia energética, implementar tecnologías, procesos y métodos inspirados en la transición ecológica, reducir el consumo de materias primas, desarrollar proyectos de reciclaje y circularidad y promover actividades de concienciación entre la comunidad y visitantes.

Con este objetivo, el Museo adoptó sistemas de prevención de contaminación, control de residuos y criterios de uso eficiente de los recursos, que continúan a día de hoy configurándose como elementos esenciales en su actividad diaria.

### Principales iniciativas:

- Sistema de Gestión y Política ambiental
- Marco Estratégico de sostenibilidad ambiental
- Medición de la huella de carbono del Museo (Alcance 3)
- Iniciativas de eficiencia energética
- Educación, Programa expositivo y sensibilización de la comunidad y visitantes
- Proyectos de reciclaje y circularidad

#### A. Sistema de gestión ambiental

La preocupación por el comportamiento medioambiental de la organización supuso en 2004 la obtención de la certificación correspondiente a la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14.001, adaptado en los últimos años a la nueva norma UNE-EN-ISO 14001:2015 (en adelante ISO 14001). Dicho Certificado del Sistema de Gestión Ambiental ha sido renovado por el Museo en 2022, y cuenta con la verificación de AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.



Actualmente, el Museo continúa manteniendo un sistema de mejora continua del medio ambiente que le permite contar con una estructura para controlar el impacto ambiental de su actividad y servicios, y desarrollar una gestión efectiva para mejorar continuamente su desempeño. De esta forma, el Museo previene la contaminación, controla su impacto ambiental y minimiza la generación de residuos, gestionando estos de forma adecuada.

El sistema de gestión ISO 14.001 se articula mediante diferentes procesos que se auditán externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Concretamente, el Sistema de Gestión Ambiental se aplica al conjunto de instalaciones que conforman el Museo Guggenheim Bilbao, y las actividades y servicios que en él se desarrollan (montaje y exposición de obras de arte, y los servicios de restaurante, cafetería, biblioteca, tienda-librería, auditorio y oficinas), y tiene como objetivos principales:

- La protección del medio ambiente, mediante la prevención y mitigación de impactos ambientales adversos.
- La mejora del desempeño ambiental.

- El cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- El control y la influencia sobre la forma en que la organización presta sus servicios y realiza sus actividades, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean trasladados de forma involuntaria a otra etapa del ciclo de vida.
- El logro de beneficios operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización.

La apuesta del Museo por el cuidado y el respeto del medio ambiente no solo se materializan en el desarrollo de su actividad y servicios bajo premisas de sostenibilidad, sino también en el liderazgo y compromiso demostrado por la Dirección del Museo con respecto al sistema de gestión ambiental:

- Asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental.
- Asegurándose de que se establezcan la política ambiental y los objetivos ambientales, y que estos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión medioambiental estén disponibles.
- Comunicando internamente la importancia de una gestión ambiental eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión ambiental.
- Asegurándose de que el sistema de gestión ambiental logre los resultados previstos.
- Dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión ambiental.
- Promoviendo la mejora continua.
- Apoyando los roles pertinentes de la Dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique sus áreas de responsabilidad.

A ello hay que añadir el fomento de una actitud respetuosa con el medio ambiente entre la plantilla y los proveedores del Museo.

Asimismo, el Museo cuenta con el Certificado de Aenor del Sistema de Gestión de Sostenibilidad de Eventos que se concedió el 6 de noviembre de 2023 con motivo de la celebración de la cena de gala 2023.

## B. Política ambiental

La sostenibilidad ambiental es un elemento clave de la estrategia corporativa de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao, la cual se articula mediante un marco estratégico propio alineado con las políticas e iniciativas públicas vigentes en esta materia. Este marco recoge los ejes estratégicos necesarios para lograr el objetivo de *"Minimizar y compensar siempre que sea posible los impactos ambientales adversos y contribuir al desarrollo ambiental sostenible, tanto en el Museo Guggenheim Bilbao, como en el ámbito local, nacional e internacional"*.

Como elemento fundamental del Sistema de Gestión Ambiental, la Dirección de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao establece a través de la presente Política, el compromiso de continuar trabajando para el cumplimiento de dicho objetivo a través de los siguientes principios e iniciativas:

- Establecer y mantener actualizado un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que permita proteger el Medio Ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación, así como minimizar y controlar los aspectos ambientales generados, contribuyendo de esta manera con el proceso de mejora continua del desempeño ambiental y del sistema de gestión en todas las actividades de la organización. Dicha mejora deberá contar con la iniciativa de la plantilla que será valorada y alentada por la Dirección.
- Calcular y verificar anualmente la Huella de Carbono de la organización, incorporando planes de reducción de gases de efecto invernadero que permitan contribuir al cumplimiento de objetivos e iniciativas estratégicas existentes relacionadas con la emergencia climática.
- Cumplir con la legislación ambiental aplicable procedente de todos los ámbitos legislativos, incluyendo otros compromisos pertinentes al contexto de la organización que la Fundación suscriba.

- Traccionar a la cadena de valor de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao para fomentar las actitudes respetuosas y de protección al Medio Ambiente incluyendo criterios específicos como aspectos de valoración en los contratos de compra y de servicios.
- Fomentar la transparencia sobre la gestión ambiental que permita satisfacer las demandas de información procedentes de las partes interesadas.
- Formar y sensibilizar a todo el personal que trabaje para la organización o en nombre de ella, que deberá esforzarse para contribuir con el cumplimiento de los objetivos que se establezcan anualmente dentro del Marco estratégico de sostenibilidad ambiental.

De esta forma, la Dirección del Museo adquiere el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible incorporando la cultura de la sostenibilidad ambiental de forma transversal en el conjunto de su actividad.

### C. Iniciativas destacadas

El motor de las iniciativas desarrolladas por el Museo es el grupo Gu-Zero, constituido en 2021 y formado por personas de diferentes áreas de la organización para informar, sensibilizar e implicar a la plantilla, los proveedores y los agentes sociales e identificar e impulsar las iniciativas recogidas en el Plan de Acciones de Sostenibilidad. Entre las medidas adoptadas por el Museo en el ámbito medioambiental destacan:

#### Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental

- La elaboración de un Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental, alineado y entroncado con la estrategia corporativa del Museo, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y sus principales metas, y los objetivos y políticas públicas a nivel europeo y local en materia de cambio climático y prevención de la contaminación y economía circular (Acuerdo de Paris, COP26, Pacto Verde Europeo, Plan de acción para la economía circular y Estrategia economía circular Euskadi 2030, y Estrategia de Cambio Climático KLIMA 2050).
- El Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental, recogido en el Plan Estratégico 2021-2023 del Museo (y con vigencia en el nuevo Plan Estratégico 2024-2025), engloba las iniciativas destinadas a contribuir a la sostenibilidad ambiental mediante la minimización de los impactos, directos o indirectos en la cadena de valor del Museo sobre el medio ambiente, incluyendo aspectos transversales que es fundamental abordar.

En concreto, el Marco se estructura en torno a 6 ejes estratégicos, que dan respuesta al cumplimiento de uno o varios ODS, y 3 ejes transversales:



1. **Cambio climático y eficiencia energética (ODS 7, 11, 13)**: El Museo apuesta por la eficiencia energética, con el objetivo de reducir su huella de carbono y contribuir a la lucha contra el cambio climático. La medición de la Huella de Carbono del Museo permite al Museo evaluar y establecer objetivos de mejora del desempeño en cuanto a las emisiones de gases de efecto invernadero.
2. **Economía circular y gestión de residuos (ODS 11, 12)**: El Museo apuesta por el desarrollo de iniciativas para implementar la economía circular en su modelo operativo, especialmente enfocado sobre las áreas en la que mayor incidencia tiene el uso de materiales como los embalajes y otros materiales utilizados.
3. **Consumo sostenible de recursos naturales (ODS 6, 7, 12)**: El Museo apuesta por minimizar el consumo de recursos naturales (agua, madera, papel, combustibles fósiles...) con iniciativas interrelacionadas con otros ámbitos como la eficiencia energética y la economía circular, implicando a otros actores sobre los que el Museo tiene influencia.
4. **Contaminación (ODS 6, 11, 15)**: El Museo, consciente de que su interacción con el entorno en el que está ubicado (o el de su cadena de suministro) puede causar impactos nocivos, busca minimizar la alteración del medio ambiente o incluso revertir el posible daño que pueda causar sobre el medio natural.
5. **Biodiversidad (ODS 15)**: La degradación del ecosistema asociada al impacto de la actividad humana es otro desafío al que enfrentarse, y exige al Museo garantizar la protección y el bienestar de todas las especies animales y vegetales de los ecosistemas sobre los que tiene incidencia o capacidad de influencia.
6. **Actividad artística sostenible (ODS 4, 11)**: Si bien las actividades relacionadas con la Colección Propia, las exposiciones temporales y los programas públicos del Museo tienen un impacto importante en la sostenibilidad ambiental, al mismo tiempo conforman una plataforma con la que el Museo contribuye activamente a la generación de contenidos y sensibilización en materia de sostenibilidad ambiental.

Los ejes transversales son impulsores del resto de ámbitos ambientales e implican una actividad de colaboración extensa con todos los grupos de interés.

7. **Sensibilización, divulgación y comunicación**: El Museo está comprometido a contribuir a la transformación social en el ámbito ambiental.
8. **Alianzas y colaboraciones**: El Museo apuesta por el desarrollo de alianzas y colaboraciones sostenibles y de alto valor para multiplicar el impacto ambiental positivo derivado de su actividad.
9. **Compra y contratación responsable**: El Museo aspira a introducir aspectos sociales, ambientales y de carácter local en la gestión de sus compras, a partir del poder de tracción sobre sus proveedores y subcontratistas (*más detalle en capítulo 4.4*).

#### Medición de la Huella de Carbono

Para el periodo estratégico 2024-2025 el objetivo principal del Museo es la definición de la hoja de ruta para la reducción de la huella de carbono hasta 2030, mediante la medición incrementada de la huella de los ejercicios 2023 y 2024 con el fin de conocer el 100% de su impacto incluyendo aspectos de la actividad aún no medidos (programas públicos y educativos, inauguraciones, ruedas de prensa, tienda, restaurante, etc.).

El cálculo de la huella de carbono del Museo en alcance 3<sup>5</sup>, a través de un inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Dicho inventario, verificado por AENOR, ha sido elaborado siguiendo los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 14064-1:2019 con los siguientes objetivos:

---

<sup>5</sup> Fuente: Mineco, Ministerio para la Transición Ecológica: Se entiende como huella de carbono "la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos por efecto directo o indirecto por un individuo, organización, evento o producto". Al referirse a la huella de carbono de una organización y a las fuentes emisoras que se analizan en su cálculo, se recurre al término *Alcance*, clasificándolo en alcance 1, 2 y 3.

- Conocer el alcance de las emisiones GEI y la huella de carbono generada por el Museo.
- Informar interna y externamente de las emisiones generadas por la actividad del Museo.
- Identificar oportunidades de mejora en el área de la eficiencia energética.
- Seguir siendo una organización pionera en Gestión Sostenible.
- Poder reducir u optimizar los consumos energéticos de la organización y por tanto afrontar una reducción de emisiones GEI.

(305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

El Museo Guggenheim Bilbao es uno de los primeros museos a nivel internacional que mide su huella de carbono (incluyendo emisiones indirectas) y hace pública esta medición. Desde la primera medición en 2019, el Museo ha aumentado progresivamente su alcance hasta alcanzar, en 2024, el cálculo de la huella de carbono completa de toda su actividad.

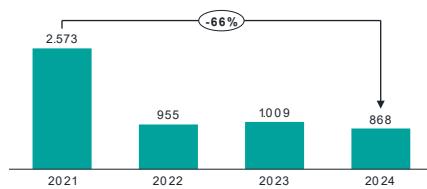
En el 2024 la huella calculada es de 2.137,88t y es el primer año en el que se ha incluido el 100% de la actividad del Museo. Así todo, supone una reducción del 17% respecto del año anterior y del 31% respecto del año 2019 (primer año de estudio).

Durante el periodo de vigencia de la Memoria se han llevado a cabo varias iniciativas de reducción que han permitido a la organización reducir el consumo eléctrico y por tanto la generación indirecta de GEI por energía comprada, enfocadas a la modernización de la iluminación, mejora en la eficiencia de equipos de bombeo y optimización de la climatización de las instalaciones.

Asimismo, se han planificado acciones para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la mejora del desempeño del Museo Guggenheim Bilbao con vistas a los ejercicios posteriores. Las acciones planificadas se articulan dentro del Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental del Museo Guggenheim Bilbao en torno a diferentes ejes estratégicos, estando el primero de ellos relacionado con el "Cambio climático y eficiencia energética" que continua el despliegue de iniciativas vinculadas a la mayor eficiencia de las instalaciones del Museo, especialmente la iluminación y climatización del mismo.

- 
- Alcance 1: emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (en adelante GEI). Son emisiones de fuentes que son propiedad de o están controladas por la organización. De una manera muy simplificada, podrían entenderse como las emisiones liberadas in situ en el lugar donde se produce la actividad.
  - Alcance 2: emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización. Las emisiones indirectas son emisiones consecuencia de las actividades de la organización, pero que ocurren en fuentes que son propiedad de o están controladas por otra organización.
  - Alcance 3: todas las emisiones indirectas de GEI. Algunos ejemplos de actividades de alcance 3 son la extracción y producción de materiales que adquiere la organización, los viajes de trabajo a través de medios externos, el transporte de materias primas, de combustibles y de productos (por ejemplo, actividades logísticas) realizados por terceros o la utilización de productos o servicios ofrecidos por otros.

**Emissions directas de GEI (alcance 1)**  
2021–2024; Toneladas equivalentes de CO2 anuales



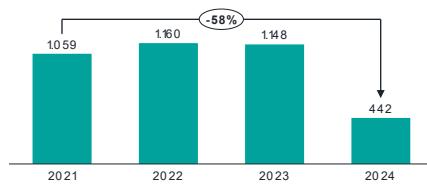
Nota explicativa. Para la cuantificación de las emisiones se ha tenido en cuenta los siguientes GEI de acuerdo con la norma ISO 14064-1: CO2, N2O, SF6, NF3, PFCs y HFCs.

Fuente y metodología: El inventario GEI presentado se ha realizado utilizando un enfoque de "Control operacional" al ser el enfoque que mejor representa la actividad de la Organización.

El año base constituye un período de tiempo especificado para propósitos de comparación de emisiones en una serie temporal. El 2021 se considera el año base por ser el año reciente más representativo de la actividad habitual del museo.

Respecto a anteriores Informes del Inventario de Efecto Invernadero (GEI) del Museo Guggenheim se ha recalculado el año 2021 debido a la ampliación del alcance de emisiones considerado, ya que se han incluido emisiones derivadas del uso del material de museografía en el inventario de emisiones. Por ello, se ve comprometida la comparabilidad del inventario con anteriores mediciones, de alcance más limitado.

**Emissions indirectas de GEI por energía importada (alcance 2)**  
2021–2024; Toneladas equivalentes de CO2 anuales



**Emissions indirectas de GEI por otras categorías (alcance 3)**  
2021–2024; Toneladas equivalentes de CO2 anuales



La cuantificación de emisiones de GEI es obligado reporte (directas e indirectas por energía importada) así como las emisiones indirectas significativas se llevará a cabo según dos metodologías de cálculo, en función del tipo de fuente de emisión:

1. Fuentes de emisión en las que existe un proceso de transformación química (combustión, fija o móvil, emisiones de proceso o emisiones por degradación de materia orgánica) y emisiones indirectas por generación de la electricidad consumida: Emisiones CO2 (tCO2-e) = Dato de actividad x Factor de emisión.

2. Fuentes de emisión donde no existe un proceso de transformación química (emisiones fugitivas), o en los casos en los que se disponga del dato de emisión en unidades distintas a toneladas de CO2-e (por ejemplo, en toneladas de CH4). Emisiones de CO2 (t CO2-e) = Dato de emisión x Potencial del calentamiento global

Los factores de emisión se basan en datos de fuentes de referencia: MITECO, IPCC, GHG Protocol, DEFRA UK, CSIC o IDEA.

## Iniciativas de eficiencia energética

### (302-1, 302-4)

El Plan de Acción de Sostenibilidad del Museo incluye distintas medidas de eficiencia energética mediante la optimización de sus instalaciones y la actualización tecnológica. Las iniciativas más destacadas del periodo de elaboración del informe se centran en:

- **Flexibilización de los parámetros de control de temperatura y humedad.** El Museo ha reducido su consumo de gas y de electricidad desde que en 2022 comenzara a aplicar parámetros de control de temperatura y humedad relativa más adaptados a las condiciones exteriores. Desde ese año el Museo lidera a nivel internacional este cambio en los estándares de conservación preventiva de las obras de arte, lo que tiene un gran impacto en las emisiones de CO2 de las grandes instituciones museísticas. Desde finales de 2024 el Museo flexibiliza aún más los parámetros de humedad relativa siguiendo la recomendación del ICOM (International Council of Museums), del IIC (International Institute for Conservation of Historic and Artistic Works) y del Bizot Group<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> El Protocolo Verde de Bizot es una iniciativa internacional creada por el Grupo de Bizot, una red de directores de museos de arte más importantes del mundo. Fue adoptado por primera vez en 2015 (y en 2023, el protocolo fue actualizado para reflejar los avances científicos, tecnológicos y las lecciones aprendidas durante la pandemia de COVID-19). Este protocolo establece directrices para reducir el impacto ambiental de las instituciones museísticas, especialmente en lo que respecta a la conservación y exposición de obras de arte. Su objetivo principal es equilibrar la protección del patrimonio cultural con la sostenibilidad ambiental, promoviendo prácticas que disminuyan el consumo energético y las emisiones de carbono sin comprometer la integridad de las colecciones.

- Instalación de paneles fotovoltaicos.

#### *Instalación de un total de 300 paneles solares en las azoteas del Museo*

*El Museo Guggenheim ha instalado 300 paneles solares en las azoteas del Museo, perfectamente integrados en su arquitectura. Esta iniciativa está orientada a buscar un ahorro de en torno al 5% en el consumo eléctrico del Museo y cubrir las necesidades de iluminación de todas las salas de exposición.*

*Los paneles solares se han ubicado en las dos cubiertas más amplias del edificio de tal manera que no son visibles desde la calle y quedan integradas en su arquitectura. La conservación de la singularidad arquitectónica del edificio ha supuesto un gran reto en el desarrollo del proyecto, y el diseño, acorde con otros elementos como los lucernarios, ha contado con el visto bueno del arquitecto Frank Gehry y del Ayuntamiento de Bilbao.*

*Se completa así el proyecto de paneles solares en las instalaciones del Museo Guggenheim Bilbao que se inició en enero de 2024 con la colocación de 90 placas fotovoltaicas en el almacén externo del Museo que están aportando una media del 30% de la demanda total de electricidad de este inmueble, aunque en los días soleados los paneles cubren la totalidad de las necesidades eléctricas del almacén.*

- Iluminación dinámica. Se trata de un proyecto iniciado en 2022, orientado a ir avanzando en la reapertura de los lucernarios del edificio y recuperar la configuración original de las salas de exposición, combinando de manera automatizada la luz solar y las nuevas luminarias LED.
- Instalación de postes de carga para vehículos eléctricos en el entorno del Museo.

La puesta en marcha de dichas iniciativas ha permitido al Museo reducir el consumo eléctrico, y, por lo tanto, la generación indirecta de GEI por energía comprada.

#### Educación, Programa expositivo y sensibilización

La programación artística, las actividades educativas y los programas públicos proporcionan múltiples espacios para la reflexión sobre el medioambiente y la sensibilización ecológica: talleres, conferencias, sesiones creativas, charlas con expertos y cursos específicos desgranan diferentes aspectos sobre la cuestión climática. Desde su apertura, el Museo Guggenheim Bilbao ha acogido numerosas exposiciones que contienen una mirada a la sostenibilidad ambiental como Allora & Calzadilla, Bill Viola, Diana Thater, Fiona Tan, Olafur Eliasson, Pierre Huygue, Monira Al Qadiri, The Otolith Group o Marine Hugonnier.

Estas iniciativas se consideran una pieza clave para contribuir al desarrollo sostenible y mejorar la vida de las personas.

#### Celebración del WAF International Symposium en el Museo Guggenheim Bilbao

El 3 de octubre de 2023, el Museo Guggenheim Bilbao acogió un simposio internacional sobre estrategias de sostenibilidad ambiental. Se trata de un evento Organizado por World Art Foundations (WAF) en colaboración con el Museo Guggenheim Bilbao, donde se abordaron las iniciativas de sostenibilidad ambiental y las buenas prácticas de destacados museos internacionales y proporcionar a los participantes respuestas y soluciones para iniciar su propio camino hacia la sostenibilidad.

El artista de fama mundial Olafur Eliasson clausuró el WAF Symposium, una intensa y fructífera jornada dedicada a presentar las estrategias de sostenibilidad ambiental más innovadoras a nivel internacional. Reunió a líderes de museos y fundaciones de arte con el objetivo de presentar sus estrategias de sostenibilidad ambiental, compartir buenas prácticas y proporcionar a los participantes respuestas y soluciones para iniciar su propio camino hacia la sostenibilidad.

### Cursos de Verano de la UPV centrados en la sostenibilidad ambiental

El Museo Guggenheim Bilbao desarrolla un programa específico con los Cursos de Verano de la UPV/EHU. En concreto la cuarta y quinta edición de los cursos (2022 y 2023) se centraron en temáticas relacionadas con la sostenibilidad ambiental.

- V Curso de Verano Guggenheim Bilbao Museoa: Modelos artísticos para el sistema tierra. Este foro reunió a agentes creativos, así como a destacados investigadores en campos relacionados con el sistema Tierra para presentar su trabajo actual y aportar ideas sobre posibles formas de colaboración que puedan tener un impacto positivo en el planeta. El curso tuvo como objetivo principal explorar los ámbitos de estudio más estrechamente ligados al cambio climático y fomentar la capacidad colaborativa de agentes creativos y científicos de cara a los retos de nuestro tiempo.
- IV Curso de Verano Guggenheim Bilbao Museoa: Movilidades futuras. Varios ponentes procedentes de algunas de las escuelas de diseño más prestigiosas del mundo trataron en este curso sobre la economía global y el futuro de las sociedades humanas. La lista de ponentes invitados del curso incluyó a representantes de las siguientes instituciones: Royal College of Art, ETH Zurich, Umeå University, TU Delft, MIT Media Lab, Yale University, ArtCenter College of Design y las Universidades de Tokio y Ciudad del Cabo, entre otras. La presentación de cada una de sus investigaciones fue acompañada de un diálogo con el equipo curatorial del Museo Guggenheim Bilbao, así como de la Fundación Norman Foster. Se buscaba abordar algunos de los interrogantes más urgentes sobre la sostenibilidad de las economías locales y planetarias, y el porvenir de las sociedades humanas.

### Iniciativas de economía circular

En relación con la economía circular destacan iniciativas relacionadas con la museografía y logística sostenibles:

- Reducción del volumen de nuevos embalajes fabricados para el transporte de las obras de arte mediante la aplicación de fórmulas de alquiler.
- Reutilización de muros temporales entre exposiciones que se celebran en las mismas galerías.
- Compartición de elementos museográficos con otros museos e instituciones del ámbito local.
- Investigación y testeo de materiales más ecológicos para las escenografías de las exposiciones. En concreto en 2024, en la exposición de pequeño formato Aprendiendo a través del arte, se ha utilizado por primera vez pintura biodegradable y tableros de fibra de madera, reciclables al 100% con resultados positivos. Durante los próximos años el Museo pretende continuar probando distintos materiales con el objetivo de poder reutilizar y/o reciclar todos los elementos empleados en las escenografías de las exposiciones.
- Supervisión virtual en el traslado e instalación de las obras que viajan entre instituciones, una tecnología implantada en 2020 que permite reducir los desplazamientos del personal.

### Participación en la Semana Europea de Prevención de Residuos

El Museo Guggenheim Bilbao participa en la Semana Europea de Prevención de Residuos (EWWR) con dos acciones innovadoras centradas en la reducción, reutilización y reciclaje.

- Acción de reducción y reutilización de mobiliario museográfico. Con el objetivo de implementar una actuación de reducción de residuos y reutilización de materiales en un entorno poco habituado al reciclaje, el Museo Guggenheim Bilbao decidió solicitar al Museo Picasso de Málaga las 29 vitrinas climatizadas que ha requerido la exposición Picasso Escultor. Materia y cuerpo. El diseño y fabricación de las vitrinas recayó en la primera sede de la muestra, el Museo Picasso de Málaga y, dada la complejidad constructiva de este mobiliario y su elevado coste se optó por la reutilización. Como parte del acuerdo alcanzado y, una vez que finalice la exposición en el Guggenheim Bilbao, las vitrinas serán devueltas a Málaga para una posterior utilización en otras muestras que lo requieran.
- Acción de Street Marketing, patrocinada por Iberdrola. Los icónicos lunares que cubrieron los estanques del Museo durante la exposición Yayoi Kusama: desde 1945 hasta hoy y que identificaban el trabajo de esta artista, se realizaron con material sostenible y se han reciclado para fabricar traseras de electrodomésticos, contribuyendo así a la economía circular.

### MIEMBRO ACTIVO DE LA GALLERY CLIMATE COALITION- GCC

En 2023 el Museo Guggenheim Bilbao se convirtió en el primer museo de España en convertirse Miembro Activo de esta comunidad internacional.

GCC es una comunidad internacional de organizaciones artísticas que trabajan para reducir los impactos ambientales en el sector museístico. El objetivo principal de GCC es facilitar la reducción de un 50% de las emisiones de CO2 para 2030 así como promover el desperdicio cero. Con esta membresía, el Museo Guggenheim Bilbao se convirtió en 2023 en el primer museo español en formar parte de esta comunidad en la que participan los museos internacionales más avanzados en el ámbito medioambiental, como MoMA o TATE.

Además, el Museo Guggenheim Bilbao ha renovado su membresía como "Miembro Activo" de la Gallery Climate Coalition, en 2024. La comunidad ha reconocido el trabajo que ha desarrollado el Museo durante el año 2023 para reducir su impacto ambiental.

## 5. SOBRE EL INFORME

### 5.1 Perfil del informe

(2-4, 2-14)

El presente documento constituye el tercer Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Museo Guggenheim Bilbao utilizando como referencia los estándares GRI y tiene como principal objetivo ofrecer información transparente y fiable sobre los aspectos identificados como prioritarios para el Museo y sus principales grupos de interés en materia de sostenibilidad económica, medioambiental y social durante el ejercicio 2024 (2023 en el caso de aquellos indicadores que no han sido elaborados y/o auditados por el Museo a fecha de publicación del presente Informe. Se trata de un informe que el Museo elabora de manera trienal.

Se coordina a través del Departamento de Recursos Humanos y Calidad. En el estudio de materialidad participa toda la dirección de la compañía, en el que se recogen los aspectos clave para sus grupos de interés y se desarrollan a lo largo de la Memoria.

De acuerdo con lo establecido en dichos principios GRI, el Informe se centra en los asuntos identificados como relevantes tras el análisis de materialidad realizado, en el que se ha contado con la participación de los diferentes grupos de interés, y que se muestra en el capítulo 4 *"La RSC, un compromiso esencial para el Museo Guggenheim Bilbao"* del presente documento.

Para la redacción del Informe se han utilizado los estándares GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, actualizados en 2021 y en vigor desde 2023.

#### Alcance de la información y contacto:

(2-1, 2-2, 2-3)

En lo que respecta al alcance del Informe de RSC, la información y los datos proporcionados corresponden a la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao y el periodo objeto del Informe hace referencia al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 (2023 en el caso de indicadores que no hayan sido elaborados y/o auditados por el Museo a fecha de publicación del presente informe).

El Informe ha sido elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y Calidad. Para más información, se facilita el siguiente teléfono de contacto: 94 435 90 00.

Otros datos de interés:

- Canales de acceso a la información pública: <https://www.guggenheim-bilbao.eus/>
- Correo electrónico: [informacion@guggenheim-bilbao.eus](mailto:informacion@guggenheim-bilbao.eus)
- Teléfono de contacto: 944 35 90 00 (horario de oficinas) y 944 35 90 80 (horario Museo)
- Sede del Museo Guggenheim Bilbao: Avenida Abandoibarra 2, 48009 Bilbao

## 5.2 Índice de contenidos GRI

A continuación, se presenta el índice de contenidos generales y estándares temáticos de GRI – Global Reporting Initiative.

La Fundación del Museo Guggenheim Bilbao presenta la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.

### FUNDAMENTOS Y CONTENIDOS GENERALES:

CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI	Números o página URL	Omisión
<b>GRI 1: FUNDAMENTOS 2021</b>		
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021</b>		
<b>1. La Organización</b>		
2-1 Detalles de la organización	Páginas: 0 (portada), 4, 6, 47-49, 64. Información adicional: Fundación cultural privada sin ánimo de lucro	
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	64	
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	64	
2-4 Actualización de la información	15-17, 64	
2-5 Verificación externa		Omisión. Esta edición no se realiza la verificación por una entidad externa.
<b>2. Actividades y trabajadores</b>		
2-6 Actividades, cadenas de valor y otras relaciones comerciales	6-7, 28-38, 50-52, 77-79	
2-7 Empleados	20-22	
2-8 Trabajadores que no son empleados	22	
<b>3. Gobernanza</b>		
2-9 Estructura de gobernanza y composición	7-8	
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	7-8	
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	7-8	
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en	7-8	

la supervisión de la gestión de los impactos		
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	7-10	
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	64	
2-15 Conflictos de interés	7-10	
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	8-10	
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	7-8	
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	7-8	
2-19 Políticas de remuneración		Información no disponible
2-20 Proceso para determinar la remuneración		
2-21 Ratio de compensación total anual		
<b>4. Estrategia, política y prácticas</b>		
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1. Carta de la Directora General del Museo Guggenheim Bilbao	
2-23 Compromisos y políticas	8-10, 13-14	
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	8-10, 13-14, 50-51	
2-25 Procesos para incorporar los impactos negativos	7-10, 15-18	
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	7-10	
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	7-10	
2-28 Afiliación a asociaciones	Página 25 (Red Bai Sarea y Red Denbora Sarea), Páginas 51-52 y Anexo I Red de Alianzas (páginas 77-79)	

5. Participación de los grupos de interés		TEMAS
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	15-17	
2-30 Convenios de negociación colectiva	100%	

## MATERIALES:

CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI	Números o página URL	Omisión
<b>GRI 3. TEMAS MATERIALES</b>		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	<p>A nivel general la explicación de los temas materiales y su cobertura se trata en 15-18.</p> <p>Impacto de los temas materiales sobre los derechos humanos: 19-20</p> <p><b>TEMAS ECONÓMICOS</b></p> <p>Desempeño económico: 10-11. Las cuentas anuales del Museo son auditadas cada año por un auditor independiente, generando el siguiente informe que el Museo hace público en el apartado de la web - <a href="#">Memoria de actividad e información económica-financiera</a>. A nivel interno, el Museo realiza su mecanismo de evaluación a través de su <a href="#">Plan Estratégico</a></p> <p>Impactos económicos indirectos: 47-48.</p> <p>Prácticas de abastecimiento: 50-51</p> <p>Anticorrupción: 8-10. Tanto el Código Ético y de Buenas Prácticas como las Normas de Conducta constituyen la base de la Política Anticorrupción del Museo.</p> <p><b>TEMAS AMBIENTALES</b></p> <p>Energía, emisiones y evaluación ambiental de proveedores: 55-63.</p> <p>La evaluación del enfoque de gestión es a partir del Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 (el Certificado ha sido renovado en 2022 y cuenta con la verificación de AENOR). El sistema de gestión ISO 14001 se articula mediante procesos que se auditán externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Como elemento fundamental del Sistema de Gestión Ambiental, la Dirección de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao establece además su Política Ambiental y ha elaborado un Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental, alineado y entroncado con la estrategia corporativa del Museo, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.</p> <p><b>TEMAS SOCIALES</b></p> <p>Empleo. 20-28. La evaluación del enfoque de gestión se realiza mediante mecanismos internos de evaluación de gestión y evaluación de resultados: seguimiento del Acuerdo Colectivo, Plan Director de Recursos Humanos y <a href="#">Plan Estratégico</a>.</p>	

	<p>Salud y seguridad en el trabajo. 6-7, 10, 20-21, 28. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo (AENOR). Asimismo, el Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de su <a href="#">Plan Estratégico</a>.</p> <p>Formación y educación. 26-27. Sistema y Plan de Formación, y Resultados obtenidos</p> <p>Diversidad e igualdad de oportunidades / No discriminación / Prácticas en materia de seguridad. 23-27, 38-41. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por diversos agentes externos, destacando la obtención de la certificación en conciliación de acuerdo a la norma efr 1000-2, el Distintivo DIE y el reconocimiento de Emakunde y el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal bajo la norma UNE 170001-2.</p> <p>Asimismo, el Museo evalúa internamente su gestión y los resultados de la misma a través del Plan Conciliarte, la realización de diagnósticos desde la perspectiva de género que evidencian la ausencia de sesgo en su gestión de las personas, y su <a href="#">Plan Estratégico</a>.</p> <p>Evaluación social de los proveedores. 47-51</p> <p>Salud y seguridad de los clientes: 32, 36-41.</p> <p>Privacidad del cliente. 8-10. El Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de la actividad del Comité Ético (páginas 8-10) y su <a href="#">Plan Estratégico</a>.</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### TEMAS ECONÓMICOS

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	11 Información económico-financiera, en detalle: disponible en el apartado de la web - <a href="#">Memoria de actividad e información económico-financiera</a>	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		No procede
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El Museo establece incentivos a políticas de ahorro personal que favorecen la transición a la jubilación a través de aportaciones a Elkarkidetza.	
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Información económico-financiera, en detalle: disponible en el apartado de la web - <a href="#">Memoria de actividad e información económico-financiera</a> (detalle de subvenciones del sector público) Páginas 7-8: presencia del gobierno en la estructura accionarial	
GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016		
203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Información económico-financiera, en detalle: disponible en el apartado de la web - <a href="#">Memoria de actividad e información económico-financiera</a> (detalle de subvenciones del sector público)	

203-2 Impactos económicos indirectos significativos	15-18: importancia de los impactos económicos indirectos en las prioridades de los grupos de interés. 47-48: impacto económico directo e indirecto, e inducido.	
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016</b>		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	50 La definición geográfica de "local" corresponde a Euskadi.	
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>		
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	<p>Todas las operaciones (100%) se han evaluado en relación con los riesgos relacionados con la corrupción. La vinculación del Museo con la Administración Pública posibilita que puedan generarse situaciones de riesgo de comisión de delitos de corrupción pública. En cuanto a la corrupción privada, el Museo, como toda organización empresarial, mantiene relaciones comerciales con terceros como clientes, proveedores, otros profesionales, otros museos, etc, existiendo por tanto el riesgo intrínseco a toda actividad empresarial. En lo que respecta al riesgo de comisión de dichos delitos se ha evaluado lo siguiente: En el caso de la Fundación, el riesgo en abstracto de comisión de estos delitos de corrupción es "alto", con la única excepción del cohecho trasnacional en el que se considera "medio", y el de financiación de partidos políticos que se ha considerado "bajo". Tanto el Código Ético y de Buenas Prácticas como las Normas de Conducta otorgan una gran importancia a la lucha contra la corrupción y establecen principios de actuación en este sentido. El Museo mantiene una política de tolerancia cero con la corrupción y rechaza rotundamente cualquier conducta tendente a alterar la debida objetividad en los procesos de toma de decisiones de las personas con las que se relaciona en el desempeño de su actividad, tanto en el sector público (funcionarios nacionales y extranjeros) como en el sector privado (clientes, proveedores, otros profesionales, etc.).</p> <p>Asimismo, en aras a fortalecer el sistema de gestión de la prevención de delitos, el Museo ha adecuado su manual de cumplimiento con el objetivo de someterlo a un proceso de certificación externa de acuerdo a la norma UNE 19601.</p>	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	<p>Porcentaje de miembros del órgano de gobierno y empleados a quienes se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción =100%</p> <p>Porcentaje de socios de negocio a quienes se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción del Museo= 100% de miembros corporativos</p> <p>Porcentaje de empleados que ha recibido formación en la materia = 100%. Los órganos de gobierno son los encargados de aprobar las políticas y procedimientos anticorrupción, y, por lo tanto, no reciben formación específica.</p>	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se ha detectado ningún caso de corrupción.	

TEMAS AMBIENTALES		
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>		
302-1 Consumo de energía dentro de la organización		Información no disponible
302-2 Consumo de energía fuera de la organización		Información no disponible
302-3 Intensidad energética		Información no disponible
302-4 Reducción del consumo energético	60-61	
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Información no disponible
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	58-60	
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	58-60	
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	58-60	
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Información no disponible
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	58-60	
<b>GRI 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016</b>		
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	50-51 El Museo incorpora cláusulas vinculadas a criterios medioambientales en todos los pliegos de contratación pública por importe superior a 15.000 euros. Adicionalmente, establece criterios de valoración ambientales en aquellos casos donde sea pertinente su aplicación.	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		

TEMAS SOCIALES		
GRI 401. EMPLEO 2016		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	22	
401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	20-28 El Museo no hace distinciones en lo que respecta a los beneficios dirigidos a los empleados (permiso paternal, incentivos a políticas de ahorro personal que favorecen la transición a la jubilación a través de aportaciones a Elkarkidetza, políticas de conciliación de la vida personal y familiar o programa Osasun) pudiendo acceder a los mismos en idénticas condiciones los empleados con contrato temporal o a media jornada.	
401-3 Permiso parental	El 100% de los empleados tiene derecho a permiso parental.	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016		
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El Museo ha puesto en marcha distintos sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, destacando el Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales (página 28) y ha desarrollado una nueva evaluación de Riesgos Psicosociales (página 28). Todos ellos han sido establecidos de manera voluntaria por el Museo, en estrecha colaboración con el Comité de Seguridad, Salud y Bienestar (página 10) y no en respuesta a requerimientos legales. La Fundación del Museo Guggenheim, en este sentido, entiende a las personas en un concepto amplio, incluyendo también a personas trabajadoras no empleadas directamente por la Fundación pero cuya prestación de servicio queda dentro del ámbito de actuación de la actividad del Museo (por ejemplo, actividades subcontratadas como limpieza, mantenimiento o seguridad de las instalaciones). En estos casos, dichas personas deben conocer y seguir las diferentes recomendaciones y protocolos vinculados a la salud y seguridad en el trabajo del Museo. Todas las actividades desarrolladas dentro de los activos propiedad del Museo quedan cubiertas bajo este sistema.	
403-2 identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	28. A través del Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales	
403-3 Servicios de salud en el trabajo		Información no disponible
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	10. Comité de Seguridad, Salud y Bienestar Comité Osasun.	

403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		Información no disponible
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	28. Programa Osasun	
403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	28	
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	28. Además, el Museo no hace distinciones en lo que respecta a los beneficios dirigidos a los empleados pudiendo acceder a los mismos en idénticas condiciones los empleados con contrato temporal o a media jornada.	
403-9 Lesiones por accidente laboral		Información no disponible
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales		Información no disponible
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016</b>		
404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	<p>Promedio horas por categoría profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos: 19 horas</li> <li>- Técnicos: 18 horas</li> <li>- Administrativos: 14 horas</li> </ul> <p>Promedio horas por género:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hombres: 8 horas</li> <li>- Mujeres: 20 horas</li> </ul>	
404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	26-27	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera		Información no disponible

GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016		
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	22. El Patronato, máximo órgano de gobierno está formado por: 80% hombres y 17% mujeres. Todos sus miembros son >30 años	
405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	El sistema utilizado por el Museo cumple con los requerimientos indicados en el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, al otorgar transparencia y objetividad en la valoración de puestos dentro de la organización, eliminando cualquier sesgo de discriminación entre hombres y mujeres, y permitiendo la correcta aplicación del principio de igualdad de retribución en puestos de trabajo de igual valor.	
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha producido ningún caso de discriminación en el periodo objeto del informe.	
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El Museo subcontrata el servicio de seguridad, encargada de la formación de su propio personal. No obstante, tanto el personal de la empresa subcontratada como el personal del Museo ha recibido formación específica vinculada a la resolución de conflictos y habilidades en situaciones difíciles.	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES		
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	El Museo incorpora cláusulas vinculadas a criterios sociales en todos los pliegos de contratación pública por importe superior a 15.000 euros. Adicionalmente, establece criterios de valoración relacionados con el ámbito social en aquellos casos donde sea pertinente su aplicación.	
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016		
416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	100%	
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No se han identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los servicios prestados por el Museo.	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016		
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se ha producido ninguna reclamación en este ámbito en los últimos años.	

OTROS TEMAS MATERIALES	Números o página URL	Omisión
<b>TRANSPARENCIA</b>		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	8-10. El Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de su <a href="#">Plan Estratégico</a> .	
Canales de información y comunicación disponibles	8-10, 18, 50-51	
<b>CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO ARTÍSTICO</b>		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	51-54. La conservación y preservación del patrimonio artístico forma parte de la actividad del Museo, que evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del <a href="#">Plan Estratégico</a> .	
Líneas de investigación	52-53	
<b>RELACIONES DE CONFIANZA CON EL VISITANTE</b>		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	30-32 La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo, destacando la obtención de la Marca Q de Calidad Turística otorgada por ICTE.	
Nº de visitantes y miembros Community	30-32	
<b>APOYO A ARTISTAS VASCOS</b>		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	14-15	
3-2 Lista de temas materiales	15-17	
3-3 Gestión de los temas materiales	47-49. El Museo evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del <a href="#">Plan Estratégico</a> .	
Obras de la Colección Propia realizadas por artistas vascos	47-48. Aproximadamente la cuarta parte de las obras de la Colección han sido realizadas por artistas del País Vasco	

ACCESIBILIDAD		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	38-41. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo, destacando la obtención de la certificación de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal bajo la norma UNE 170001-2.	
Iniciativas desarrolladas en materia de accesibilidad	39-41	
APUESTA POR LA INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	52-54. El Museo evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del <a href="#">Plan Estratégico</a>	
Líneas de investigación en marcha e iniciativas de innovación	52-53, 12	
INTEGRACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	45-47. Este objetivo forma parte de la actividad del Museo, que evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del <a href="#">Plan Estratégico</a>	
Entidades con las que colabora el Museo	45-47	
EDUCACIÓN DE DIFERENTES COLECTIVOS		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	33-38. La orientación didáctica forma parte de la actividad del Museo, que evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del <a href="#">Plan Estratégico</a>	
Nº Participantes en programas educativos	5	

ADAPTACIÓN DE TARIFAS A COLECTIVOS		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	41-42. El Museo evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del <a href="#">Plan Estratégico</a>	
Colectivos beneficiados	41-42.	
TRANSFORMACIÓN DIGITAL		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	42-45. El Museo evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del <a href="#">Plan Estratégico</a>	
Herramientas disponibles	42-45	
USO DEL EUSKERA		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16-17	
3-2 Lista de temas materiales	17-20	
3-3 Gestión de los temas materiales	27. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo, destacando la obtención del Certificado de Gestión Lingüística Bikain. Asimismo, el Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de la actividad desarrollada por el Comité de Euskera.	
Existencia de órganos para la promoción del euskera	27	

## 6. ANEXO

### Anexo I: Red de alianzas

(2-6, 2-28)

Relación de empresas con las que el Museo participa en el diseño de actividades y visitas para colectivos vulnerables y con necesidades especiales:

- AECMM – Asociación Española Cáncer de Mama Metastásico
- Agiantza
- Agintzari
- ANASAPS – Asociación Navarra para la Salud Mental
- APACID
- APNABI Autismo Bizkaia
- ASASAM Salud Mental
- Asociación Adembi
- Asociación Agintzari
- Asociación Apdema
- Asociación Askabide
- Asociación ASPACE
- Asociación Atades
- Asociación Bakuva
- Asociación Berriztu
- Asociación Bizitegi
- Asociación Comedor San Antonio - Iralabarri
- Asociación EKINEZ
- Asociación Eragintza
- Asociación Erroak Sartu
- Asociación Gaude
- Asociación Gautena
- Asociación Gorabide
- Asociación Haziak
- Asociación Hegoak eta Sustraiak
- Asociación Hegoak-Sustraiak
- Asociación Lagun Artean
- Asociación Lleure Down - Lleida
- Asociación Luciérnaga Asperger Navarra
- Asociación Luisa Marillac
- Asociación Médicos del Mundo (Euskadi)
- Asociación Mujeres con voz
- Asociación Nueva Vida
- Asociación Pertsonalde (Refugiados Ucrania)

- Asociación proyecto Maternity
- Asociación Sortarazi
- Asociación Susterra
- Asociación T4
- Asociación Tendel
- Asociación Zabaltzen Sartu
- Asociación Zubiko
- AVIFES Salud Mental
- CARITAS
- CEAR - Comisión Española de Ayuda al Refugiado
- Centro Acogida Beata María Josefa
- Centro Asistencial Leioa IFAS
- Centro Asistencial Lusa
- Centro Bizia Bayonne
- Centro de día AVIFES (Santurtzi)
- Centro de Rehabilitación Comunitaria (Vitoria)
- Centro ocupacional Helios (Araba)
- Centro ocupacional LANTZE (Araba)
- Centro ocupacional Puerto Rico
- COCEMFE Navarra - Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica
- Cruz Roja
- Emakumeen Txokoa
- Emankor Sarea
- Emigrados sin fronteras
- Escuela Taller LANDABEN (Pamplona)
- Fundación ADSIS
- Fundación Astrid
- Fundación EDE
- Fundación Eragintza
- Fundación Friends - Asperger
- Fundación Gizakia
- Fundación Harribide
- Fundación Síndrome de Down
- Fundación Siquél!
- Fundacja Malopolska Izba Samorządowa
- Gaztaroa-Sartu Koop. Elk.
- Grupo Peñascal Kooperatiba
- Hospital de Basurto
- Hospital de día Álava

- Hospital de día Barakaldo
- Hospital de día Basauri
- Hospital de día Basurto
- Hospital de día Durango
- Hospital de día Erandio
- Hospital de día Manuene
- Hospital de día Ortuella
- Hospital de día Txurdinaga
- Hospital San Juan Bautista
- RCMA RSC (Real Club Marítimo del Abra – Real Sporting Club) SPECIAL OLYMPICS
- Servicios Sociales Mancomunidad Liébana
- Tour de sens
- Traperos de Emaús de Navarra
- Zabalbideak - Emankor Sarea
- Zabaltzen Sartu Koop. Elk