A low-angle, upward-looking photograph of the Guggenheim Museum Bilbao's facade. The building's surface is composed of numerous rectangular, metallic panels that are highly reflective and curved, creating a complex, undulating pattern. The sky is a clear, deep blue. The lighting suggests late afternoon or early morning, with some panels catching the light and others in shadow.

INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA DEL  
MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

GUGGENHEIM BILBAO



# CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DEL INFORME</b> .....	<b>7</b>
<b>2. 2018 EN CIFRAS</b> .....	<b>8</b>
<b>3. EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO, MÁS DE 20 AÑOS COMO REFERENCIA INTERNACIONAL EN EL MUNDO DEL ARTE CONTEMPORÁNEO</b> .....	<b>11</b>
3.1. Nuestra actividad.....	13
3.2. Cómo nos organizamos.....	14
3.3. Transparencia y Buen Gobierno .....	16
3.4. Gestión económica eficiente y responsable .....	18
<b>4. LA RSC, UN COMPROMISO ESENCIAL PARA EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO</b> .....	<b>21</b>
4.1. El compromiso con el equipo humano .....	32
4.2. La responsabilidad con los y las visitantes.....	39
4.3. La contribución a la integración e inclusión social.....	55
4.4. El compromiso con Bilbao, Bizkaia y Euskadi.....	59
4.5. El compromiso con el arte.....	63
4.6. La responsabilidad con el medio ambiente.....	69
<b>5. SOBRE EL INFORME</b> .....	<b>74</b>
5.1. Perfil del informe .....	74
5.2. Índice de contenidos GRI.....	75
5.3. Verificación externa .....	92
<b>ANEXO I: RED DE ALIANZAS</b> .....	<b>94</b>



# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

(102-14)

Al reunir en un único documento toda la actividad que atañe a la responsabilidad social del Museo Guggenheim Bilbao, hacemos público nuestro compromiso con las prácticas que favorecen la sostenibilidad, desde la profunda convicción de que aquello que beneficia a la ciudadanía en su globalidad, así como a nuestro entorno social y económico, es favorable también para el presente y futuro de esta organización y de todas las personas que la conformamos.

Esta Memoria de Responsabilidad pone de manifiesto nuestra voluntad de informar con un lenguaje accesible sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de nuestra actividad y de nuestros servicios. Contiene, así, el conjunto de las iniciativas llevadas a cabo por el Museo en esa dirección y aborda también la forma en que estas conectan con las inquietudes, esperanzas y exigencias de nuestros grupos de interés.

A lo largo de sus páginas, el lector encontrará la relación de hitos alcanzados a lo largo de 2018, algunos de los cuales han sido relevantes en el ámbito de la programación artística y educativa, y han repercutido directamente en la satisfacción del visitante, haciendo cada vez mayor nuestra comunidad de amigos y seguidores. El buen curso del año ha redundado también en cuestiones como la estabilidad laboral o los niveles de autofinanciación y, por consiguiente, ha contribuido a que sigamos formando parte del tejido económico dinamizador de nuestra sociedad. Si bien todo ello es motivo de satisfacción para nosotros, es también causa de una enorme responsabilidad, que procuramos asumir con la máxima seriedad y sentido del deber.

Los logros de la organización tienen una gran relevancia y nos motivan a continuar en la misma senda, pero también revisten importancia las prácticas y los valores que nos orientan hacia ellos. Para contribuir significativamente a la construcción de un mundo mejor debemos tomar concien-

cia de los principios que nos sustentan y de las pautas que nos rigen individual y colectivamente, sin perder nunca de vista la Misión que gobierna el Museo. Para nosotros, desempeñar con plena conciencia el papel de la responsabilidad social es un ejercicio de autoexigencia que tiene lugar a lo largo de todo el proceso de toma de decisiones en nuestra actividad diaria, y se manifiesta mediante el rechazo de ciertas soluciones fáciles, cómodas o rápidas que pudieran tentarnos, y la adopción de aquellas que, aun requiriendo mayor esfuerzo, conducen de una manera más sólida hacia una mejor y más feliz convivencia.

El Museo trabaja desde el compromiso con su equipo humano; con una mirada principalmente inclusiva y conciliadora en el ámbito de lo social; y con el espíritu de llegar a una amplia variedad de públicos, que poseen muy diversos intereses y necesidades, y que hoy presentan, además, un perfil más digital que nunca. Queremos, asimismo, que nuestros resultados sean sostenibles; nuestra intención es promover prácticas que nos lleven a un futuro viable, en el que las generaciones venideras sigan reconociéndose y se sientan orgullosas por el legado recibido. Solo desde la ética y la transparencia podemos desarrollar el buen gobierno que nos compromete con las líneas estratégicas puestas en marcha.

Hace 20 años, el Museo fue un factor fundamental en la transformación de Bilbao y, desde entonces, ha sido clave en la proyección de nuestro territorio a nivel internacional. Hoy también podemos dejar que sea el Museo, con todas las oportunidades que nos ofrece, el que nos ayude a transformarnos por dentro, a cambiar nuestros valores y a hacer prosperar a las personas, a las empresas y a la sociedad en su conjunto.

**Juan Ignacio Vidarte**

*Director General del Museo Guggenheim Bilbao*



# 1.

## ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DEL INFORME

(102-1, 102-40)

Más de dos décadas después de 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, y ha contribuido, de forma extraordinaria, a la regeneración urbanística, económica y social de la ciudad de Bilbao y de su entorno inmediato.

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, visitantes, sociedad, 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 Plan Estratégico 2018-2020, la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao ha decidido elaborar un Informe de Responsabilidad Social Corporativa de conformidad con los estándares GRI-Global Reporting Initiative, que estructure y describa las actuaciones, proyectos y programas que desarrolla en materia de responsabilidad social corporativa.

El informe que se presenta a continuación recoge, por un lado, los principales hitos destacados en 2018 y una breve introducción sobre la historia, trayectoria y actividad del Museo tras 20 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.

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.

## 2018 EN CIFRAS



### RESPALDO DEL PÚBLICO:

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

- 71% Extranjeros
- 9% Euskadi
- 20 % Resto del Estado

Nivel de satisfacción general de los visitantes: 8,7/10



### UNA GRAN COMUNIDAD:

45.392 personas forman parte de Community, la nueva comunidad de arte y cultura del Museo:

- 19.762 Amigos del Museo
- 23.958 Seguidores
- 1.672 beneficiarios del programa Erdu
- 124 Miembros Corporativos



### PROGRAMACIÓN ARTÍSTICA ATRACTIVA:

El Museo Guggenheim Bilbao acogió 4 de las 10 exposiciones más visitadas del mundo (muestras de pago):

- Marc Chagall (5.615 visitas diarias)
- Joana Vasconcelos (5.561)
- Javier Téllez (5.487)
- Arte y China después de 1989 (5.307)

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



## MOTOR ECONÓMICO:

- 539,98 millones de euros de demanda generada en el entorno de Euskadi
- 472,5 millones de euros de aportación al PIB de Euskadi
- 73,2 millones de euros generados en concepto de ingresos para las Haciendas Públicas Vascas
- Contribución al mantenimiento de 10.113 empleos en Euskadi



## ÉXITO DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS:

- 139.604 participantes en programas educativos presenciales y 104.796 en programas educativos *online*
- 977.751 personas han hecho uso de los espacios didácticos complementarios a la programación artística
- 688.938 personas han utilizado las audioguías
- Éxito continuado del programa TopArte
- Consolidación del programa de becas *Basque Internship at the Solomon R. Guggenheim Museum* de Nueva York y *Basque Artist Program*, del que se han beneficiado 24 jóvenes del País Vasco (16 y 8 jóvenes, respectivamente)



## AUTOFINANCIACIÓN:

- Un año más, líder entre las instituciones culturales europeas en su nivel de autofinanciación, que en 2018 se ha situado en torno al 70%

## EMPLEO DE CALIDAD:

- Equipo estable, formado por 97 personas
- 71% mujeres / 29% hombres
- 98% contrato laboral permanente
- Apuesta por la formación continua, y la igualdad de oportunidades



# 3.

## EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO, MÁS DE 20 AÑOS COMO REFERENCIA INTERNACIONAL EN EL MUNDO DEL ARTE CONTEMPORÁNEO

(102-5)

**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) 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 icono 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.

*“Durante estos 20 años, el Museo Guggenheim Bilbao ha forjado una personalidad propia y su espíritu ha impregnado la ciudad y se ha transmitido al mundo, con fuerza, atrayendo cada año a miles de visitantes que vienen a encontrarse con la emoción, la sorpresa, la provocación que el sello Guggenheim les sugiere”.*

Juan Ignacio Vidarte



# 3.1

## NUESTRA ACTIVIDAD

(102-2, 103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

**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 y dirigidos a públicos diversos.
- **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, como 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 márketing, 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 redundará en un elevado nivel de satisfacción que motive 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 y Nerua Guggenheim Bilbao).

# 3.2

## CÓMO NOS ORGANIZAMOS

(102-18, 103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

**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 22.

**El Comité Ejecutivo** ejerce las funciones de gestión, gobierno, administración y representación de la Fundación siempre que 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, y es presidido por el Diputado General de Bizkaia.

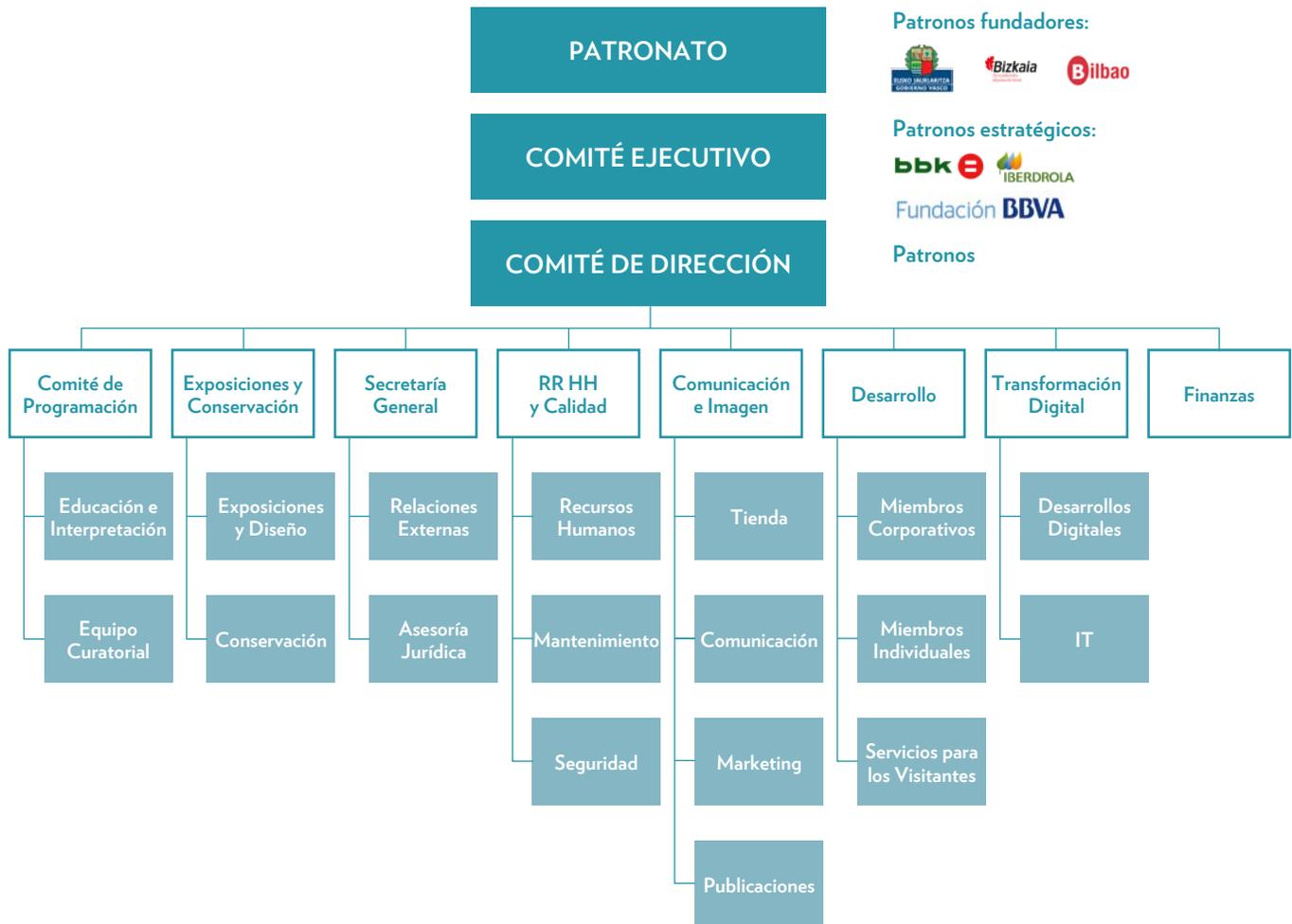
**El Comité de Dirección** integra a los máximos responsables de cada área funcional y tiene como misión trazar y coordinar los aspectos estratégicos dentro del marco operativo del Museo para la consecución de sus objetivos, evaluar el grado de cumplimiento de estos y realizar propuestas de mejora.

En definitiva, tiene como principal objetivo la correcta gestión del día a día del Museo, que se organiza asimismo en diferentes departamentos y dispone de los siguientes comités transversales:

- **Comité de Programación:** facilita la coordinación de los programas de contenidos del Museo.

- **Comité de Recursos:** coordina los aspectos relacionados con el personal de cara al público del Museo.
- **Comité de Información Digital:** coordina los contenidos de la página web y otros soportes digitales.

Con carácter adicional, el Museo ha promovido la creación de otros Comités de interés, entre los que destacan: el Comité de Prevención de Riesgos Penales (iniciar, dirigir y concluir las investigaciones internas de cualquier hecho que pueda suponer la comisión de un delito o una infracción del Programa de Cumplimiento), el Comité Ético (conocimiento, seguimiento, aplicación y revisión del Código Ético), el Comité de Seguridad y Salud Laboral (Comité paritario formado por la Dirección y los trabajadores 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, cuyo objetivo 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), el Comité Óptima (con el Comité de Prevención del Acoso), y el Comité de Empresa.



Consultar página Web corporativa del Museo para más información e indicadores en materia de Transparencia:  
<http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/guggenheim-bilbao/fundacion-guggenheim-bilbao/>

# 3.3

## TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

(102-16, 102-17, 103-2 Anticorrupción, 103-2 Cumplimiento Socioeconómico; 103-2 Privacidad del cliente; 103-2 Transparencia)

**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

Bajo este prisma y en respuesta al compromiso adquirido con estos principios, el Museo recibió entre 2015 y 2017 el reconocimiento de “Museo más transparente del Estado” en el ranking de Transparencia de Museos elaborado por la Fundación Compromiso y Transparencia con la colaboración del Foro de Cultura y Buenas Prácticas. En 2018 se encontró entre los tres museos más transparentes del Estado.

Asimismo, 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, 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 por supuesto las normas penales, motivo por el cual decidió implantar, como siguiente paso a la política que ya se estaba siguiendo, 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, que recoge el compromiso ético que rige su actividad, detallando los principios y buenas prácticas que, desde una visión responsable y ética, presiden los comportamientos individuales y colectivos en el Museo, y tiene como objetivo:
  - Reflejar las directrices, pautas y comportamientos exigibles
  - 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
  - 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, y 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.

- **Protocolo del Canal de Denuncias,** conforme al cual todas las personas que forman parte del Museo tienen la obligación de comunicar al Comité de Prevención de Riesgos Penales los hechos de los que tengan conocimiento que supongan un riesgo de comisión de delitos o un incumplimiento del Manual o del resto del Programa de Cumplimiento para la Prevención de Riesgos Penales. Más concretamente, entre las vías por las que puede formularse una denuncia al Comité destacan el correo electrónico: [comitePRP@guggenheim-bilbao.es](mailto:comitePRP@guggenheim-bilbao.es); o la entrevista personal o conversación telefónica con cualquiera de los miembros del Comité.

- **Protocolo de Actuación en caso de Detección de Irregularidades:** 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 Protocolo 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.

Por otro lado, el Museo ha elaborado además un dossier que recoge las “Instrucciones para garantizar un comportamiento íntegro, honesto y transparente”, de obligado conocimiento y cumplimiento por parte de todos los integrantes del Museo, junto con el resto de las citadas normas.

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:

<http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf>

Normas de Conducta:

<http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf>

Manual de Prevención de Riesgos Penales:

<http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf>

## 3.4

# GESTIÓN ECONÓMICA EFICIENTE Y RESPONSABLE

(102-7, 103-2 Desempeño económico)

**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 2018 se ha situado en torno al 70%.**

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.
- 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 que coadyuve 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.

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2018

### Valor económico generado (€)

Ingresos de la actividad propia	16.944.582
Ventas y otros ingresos ordinarios de la actividad mercantil	10.954.660
Otros ingresos de la actividad	4.287.306
Ingresos financieros	3.662
	<b>32.190.210</b>

### Valor económico distribuido (€)

Aprovisionamientos	2.703.374
Gastos de personal	5.239.328
Otros gastos de la actividad (Servicios exteriores, tributos, etc.)	23.171.684
Gastos financieros	250.202
	<b>31.364.588</b>

### Valor económico retenido (€)

Valor económico generado	32.190.210
Valor económico distribuido	31.364.588
	<b>825.622</b>



# 4.

## LA RSC, UN COMPROMISO ESENCIAL PARA EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

(102-16)

**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 socio-económico 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, que 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.

## MARCO INTERNACIONAL DE LA RSC

### RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA SEGÚN LA UNIÓN EUROPEA:

*“Conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos de la existencia, actividad y operación que las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medio ambiental y de los derechos humanos”*

### DESARROLLO SOSTENIBLE SEGÚN GRI, THE GLOBAL REPORTING INITIATIVE:

*“Satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”*

**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.

## VISITANTES



El Museo apuesta por la excelencia en la **atención directa al visitante** y por la **adaptación** y personalización de la oferta de actividades y servicios a las necesidades de los diferentes colectivos con los que se relaciona. 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 y tiene una clara vocación de institución educativa. En este sentido, 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 una serie de programas dirigidos a colectivos específicos con dificultades de integración o en riesgo de exclusión social.

## COMUNIDAD ARTÍSTICA



El Museo no quiere ser el centro de toda la actividad artística que se desarrolla en el entorno, sino que desea 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 más cercana.

## BILBAO, BIZKAIA Y EUSKADI



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 contribuido a generar riqueza y mantener empleo 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**.

## MEDIO AMBIENTE



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**.

Las medidas adoptadas por el Museo están enfocadas a minimizar el impacto medioambiental de su funcionamiento y a preservar el ecosistema, favoreciendo con ello la conservación de la naturaleza, y promoviendo una actividad orientada a la ecoeficiencia, es decir, a extraer el mayor aprovechamiento de los recursos con el menor impacto posible.

## EQUIPO HUMANO



La Gestión Global de las Personas se realiza desde la práctica de la **igualdad de oportunidades** con independencia de su condición, 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, y fomentar la corresponsabilidad empleado-empresa, apostando por formas de trabajo flexibles e innovadoras. El **desarrollo de las personas** y la **prevención de riesgos laborales** son también ejes esenciales de la gestión de personas de la institución.

## ESTUDIO DE MATERIALIDAD

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 103-2 Impactos económicos indirectos)

El presente Informe muestra información centrada específicamente 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.

Del mismo modo, 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: presentación de la información de manera detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño del Museo en los ámbitos materiales (precisión), consideración de los impactos positivos y negativos (equilibrio), estructuración y presentación de la información de manera comprensible y accesible para los grupos de interés (claridad), estructuración de la información de manera coherente, de manera que permita analizar cambios en el desempeño de ámbitos estratégicos para el Museo (comparabilidad), veracidad de la información y el contenido reflejado en el informe (fiabilidad), y presentación de información tomando como base el año 2018 (puntualidad).

Para identificar los aspectos materiales, 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 y reuniones con los responsables de las principales áreas del Museo.
- Visitantes y sociedad: se han realizado más de 130 encuestas de opinión a visitantes de diferentes nacionalidades y perfiles.
- Patronato: se ha contrastado la selección de ámbitos materiales y los contenidos a incorporar en el presente Informe con los miembros del Patronato del Museo.
- La visión de los 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.

En este sentido, y de cara a la confección 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, 25 ámbitos materiales agrupados en torno a seis apartados: Compromiso con la sociedad y responsabilidad con los/las visitantes, Compromiso con la comunidad artística, Buen gobierno, transparencia e impacto, Compromiso con el medioambiente, Gestión de proveedores, y Compromiso con el equipo humano.



Asimismo, en la siguiente tabla se muestra el listado de los 25 temas que se han considerado relevantes 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
<b>COMPROMISO CON LA COMUNIDAD ARTÍSTICA</b>	Conservación y preservación del patrimonio artístico	-	Interna y externa / Directa
	Apoyo a artistas vascos	-	Interna y externa / Directa
	Apuesta por la investigación	-	Interna / Directa
<b>COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y RESPONSABILIDAD CON LOS/LAS VISITANTES</b>	Educación de diferentes colectivos	102-2 Actividades	Interna y externa / Directa e indirecta
	Adaptación de tarifas a determinados colectivos	-	Interna y externa / Directa
	Integración e inclusión social	-	Interna y externa / Directa e indirecta
	Salud y seguridad de los visitantes	416: Salud y seguridad de los clientes 410: Prácticas en materia de seguridad	Interna y externa / Directa e indirecta
	Privacidad de los clientes	418: Privacidad de los clientes	Interna y externa / Directa
	Relaciones de confianza con el visitante	-	Interna y externa / Directa
	Accesibilidad	-	Interna / Directa
	Transformación digital	-	Interna / Directa
<b>COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE</b>	Cumplimiento de la normativa medioambiental	GRI 307: Cumplimiento ambiental	Interna / Directa
	Reducción de emisiones	GRI 305: Emisiones	Interna / Directa
	Consumo de energía	GRI 302: Energía	Interna / Directa

Temas materiales		Estándares GRI	Cobertura / Implicación
<b>BUEN GOBIERNO, TRANSPARENCIA E IMPACTO</b>	Buen Gobierno	102-16 GRI 205: Anticorrupción GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Interna y externa / Directa
	Transparencia	102-16	Interna y externa / Directa
	Gestión económica eficiente	GRI 201: Desempeño económico GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Interna y externa / Directa
	Generación de riqueza y empleo en Bilbao y Bizkaia	GRI 203 Impactos económicos indirectos 204: Prácticas de adquisición	Interna y externa / Directa e indirecta
<b>GESTIÓN DE PROVEEDORES</b>	Evaluación ambiental de proveedores	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	Interna y externa / Directa
	Evaluación social de proveedores	GRI 414: Evaluación social de proveedores	Interna y externa / Directa
<b>COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO</b>	Empleo	GRI 401: Empleo	Interna y externa / Directa
	Prevención de riesgos laborales	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Interna / Directa
	Formación continua	GRI 404: Formación y enseñanza	Interna / Directa
	Conciliación e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 406: No discriminación	Interna / Directa
	Uso del Euskera	-	Interna / 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.

Grupo de interés	Carácter	Principales necesidades y expectativas	Principales canales de comunicación
<b>PATRONOS</b>	Interno	Gestión económica eficiente Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi Transparencia Buen Gobierno Conservación y preservación del patrimonio artístico Cumplimiento de la normativa medioambiental Empleo	Comité de Dirección Contacto directo con el Departamento de Desarrollo Website corporativa
<b>EQUIPO HUMANO</b>	Interno	Transparencia Buen Gobierno Cumplimiento de la normativa medioambiental Empleo Prevención de riesgos laborales Formación continua Uso del Euskera Conciliación e igualdad de oportunidades	Intranet Tablón de anuncios Plan de acogida Website corporativa
<b>VISITANTES</b> Amigos del Museo Miembros Corporativos Community Público en general Colectivos Jubilados Familias Estudiantes	Externo	Transparencia Buen Gobierno Cumplimiento de la normativa medioambiental Conservación y preservación del patrimonio artístico Educación de diferentes colectivos Integración e inclusión social Adaptación de tarifas para determinados colectivos Relaciones de confianza con visitante Accesibilidad Apoyo a artistas vascos Transformación digital Apuesta por la investigación Salud y seguridad de los visitantes Privacidad de los clientes	Oficinas de atención al cliente Página web Correo electrónico personalizado por colectivo Encuestas de satisfacción Manual de atención al visitante Noticias publicadas en prensa

Grupo de interés	Carácter	Principales necesidades y expectativas	Principales canales de comunicación
<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	Gestión económica eficiente Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi Transparencia Buen Gobierno Cumplimiento de la normativa medioambiental Consumo de energía Reducción de emisiones Empleo Conservación y preservación del patrimonio artístico Apuesta por la investigación Educación de diferentes colectivos Integración e inclusión social Adaptación de tarifas para determinados colectivos Apoyo a artistas vascos	Oficinas de atención al cliente Página web Encuestas de satisfacción Directorio telefónico página web Noticias publicadas en prensa
<b>COMUNIDAD ARTÍSTICA</b>	Externo	Evaluación ambiental de proveedores Evaluación social de proveedores Conservación y preservación del patrimonio artístico Apoyo a artistas vascos Apuesta por la investigación	Website corporativa Persona de contacto específica en cada Departamento
<b>OTROS PROVEEDORES</b>	Externo	Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi Transparencia Buen Gobierno Evaluación ambiental de proveedores Evaluación social de proveedores	Website corporativa Persona de contacto específica en cada Departamento
<b>ENTORNO MEDIOAMBIENTAL</b>	Externo	Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi Cumplimiento de la normativa medioambiental Consumo de energía Reducción de emisiones Evaluación ambiental de proveedores	Página web

# 4.1

## EL COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO

(102-7; 102-8, 103-2 Empleo; 103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades)

**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 séptimo 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.

El Museo dispone además de un Plan Director de Recursos Humanos que recoge los siguientes Objetivos Estratégicos:

### PLAN DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

#### OBJETIVO 1. ORGANIZACIÓN

Asegurar y desarrollar un modelo organizativo en el MGB que responda a las necesidades de flexibilidad, empleabilidad, polivalencia, transversalidad, eficacia y eficiencia que se derivan de su actividad.

#### OBJETIVO 2. GESTIÓN INTEGRAL DE LAS PERSONAS

Asegurar un Modelo Integral de Gestión de Personas adaptado a las necesidades específicas del Museo de acuerdo con su Plan Estratégico.

#### OBJETIVO 3. COMUNICACIÓN

Fomentar y promover la comunicación interna como herramienta estratégica en el MGB, y definir y poner en práctica los canales y los instrumentos de comunicación que resulten adecuados para responder a las necesidades del MGB,

#### OBJETIVO 4. MODELO DE LIDERAZGO Y ESTILO DE DIRECCIÓN

Asegurar un modelo propio de liderazgo y un estilo de dirección en MGB que sean coherentes con su Estrategia y sus Valores y contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Museo.

## PRINCIPALES DATOS DE EMPLEO 31 de diciembre de 2018

N.º TOTAL DE EMPLEADOS: 97 (estabilidad en el empleo en los últimos años)

### DESGLOSE POR TIPO DE CONTRATO LABORAL:

Permanente		Temporal	
H	M	H	M
27	68	1	1

Jornada completa		Media jornada	
H	M	H	M
26	66	2	3

### DETALLE DE NUEVAS INCORPORACIONES:

Nuevas contrataciones		
EDAD	H	M
25/34	2	-
35/44	-	3
45/54	2	1
55/65	-	-
	4	4

### DESGLOSE POR EDAD Y GRUPO PROFESIONAL:

EDAD	Grupo I (Directivos)		Grupo II (Técnicos)		Grupo III (Administrativo)	
	H	M	H	M	H	M
25/34	0	0	1	0	1	0
35/44	1	2	1	2	1	15
45/54	5	6	8	14	2	22
55/65	3	3	5	4	1	0
	9	11	15	20	5	37

- El Museo Guggenheim Bilbao contrata personal vía ETT en momentos punta/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%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos a partir de información estadística interna

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

## A.

### Desarrollo de personas

(103-2 Formación y enseñanza)

#### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Apuesta por la formación continua y personalizada
- Desarrollo de herramientas que favorecen la polivalencia
- Compromiso con el uso del euskera

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.

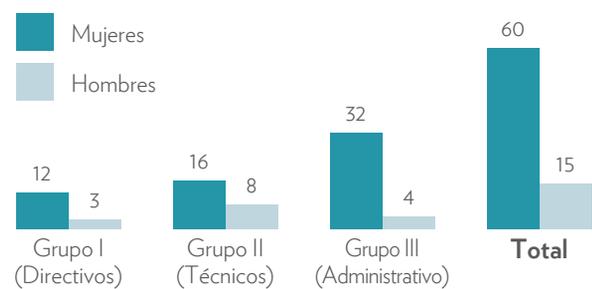
En esta línea, las acciones de formación se identifican de forma **individualizada**, teniendo en cuenta el desarrollo de cada carrera profesional.

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 específicas, la actualización de conocimientos de ofimática o el desarrollo de conocimientos técnicos, así como los programas orientados a la adquisición de conocimientos y competencias digitales, con un foco especial en el ámbito museístico internacional.

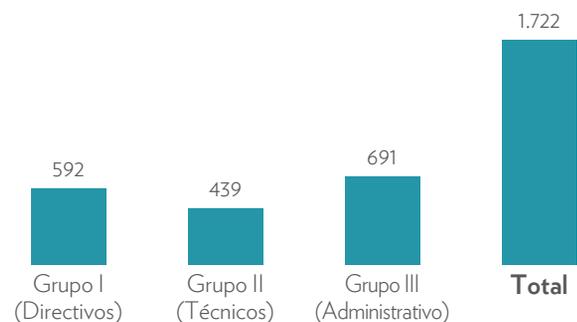
Por otro lado, el Museo ha adquirido un importante **compromiso con el uso del Euskera**. Con carácter adicional

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.

#### Participantes en programas de formación por sexo y grupo profesional 2018



#### Horas de formación por grupo profesional 2018



#### (103-2 Uso del Euskera)

##### 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.

## B.

### Conciliación, Empresa Familiarmente Responsable (EFR) e Igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad

(103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades, 103-2 No discriminación)

#### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Plan Conciliarte orientado a promover la conciliación y generar mayor bienestar en el equipo humano
- Certificación en conciliación de acuerdo a la norma efr 1000-2
- Grupo Óptima
- Plan de Igualdad
- Certificación ARHOE promovida por la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles.
- 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.
- Distintivo DIE de Igualdad en la empresa otorgado por el MSSSI

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 con-

ciliación, poniendo en marcha un plan basado en la mejora continua y con unos resultados tangibles.

Así, el Museo Guggenheim Bilbao recibió, en julio de 2009, por parte de la Fundación Másfamilia, la **certificación en conciliación de acuerdo a la norma efr 1000-2** (empresa familiarmente responsable), por la que se reconoce su compromiso, metodología y sistema de gestión en este ámbito, convirtiéndose en la primera institución cultural vasca y la segunda del Estado en conseguir esta certificación. Con posterioridad, el Museo ha renovado el certificado superando ampliamente el resultado de 2009 y poniendo de manifiesto su voluntad de mejora continua y búsqueda de la excelencia en este ámbito.



#### 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.

De forma paralela, 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) desde el **Grupo Óptima**, operativo desde 1999 y constituido por personas representativas de la organización en cuanto a categoría profesional, familiar, de género y estado civil. En este nuevo marco y 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.

Concretamente, el Museo ha fomentado 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 trabajadores/as, 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.

Siguiendo con este compromiso, el Museo ha avanzado en el diagnóstico de situación en materia de igualdad y ha elaborado el correspondiente **Plan de Igualdad** con el fin de poner de manifiesto y reforzar su responsabilidad con este ámbito. Concretamente, la igualdad de oportunidades ha estado presente desde la puesta en marcha del Museo, tanto en su filosofía como en su cultura.

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 todo tipo 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 los mismos.



### CERTIFICACIÓN ARHOE

El Museo ha obtenido 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.

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”



### RECONOCIMIENTO EMAKUNDE

El Museo mantiene desde 1998 el reconocimiento de Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres concedido por Emakunde.



### RED BAI SAREA

(102-13)

El Museo participa en la Red BAI SAREA, compuesta por 60 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.

**denBBora**

Denbora erabiltzeko modu berriak  
Nuevos usos del tiempo

### RED DENBBORA SAREA

(102-13)

Un espacio de colaboración público-privado, creado por el Ayuntamiento de Bilbao y la Diputación Foral de Bizkaia, que permita diseñar e impulsar una nueva cultura de las relaciones sociolaborales en términos de conciliación, corresponsabilidad y equidad de género. Promoverá mejoras en 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.



### DISTINTIVO DIE

El Museo cuenta con el Distintivo DIE, marca de excelencia que reconoce a las empresas comprometidas que destaquen por la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades en las condiciones de trabajo, en los modelos de organización y en otros ámbitos.

# C.

## Prevención de riesgos laborales

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo, 103-2 Prácticas en materia de seguridad)

### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales
- Pertenencia a la Red Gosasun para la promoción de hábitos de vida saludables
- Desarrollo del programa Osasun y sello Gosasun otorgado por Innobasque

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

Por este motivo, la organización sigue avanzando en este objetivo a través de la metodología recogida en el **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 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.

El Museo participa además en la **Red Gosasun**, impulsada por Innobasque, la Agencia Vasca de la Innovación, con el objetivo de convertirse en un movimiento socio-económico que fomente la adopción de hábitos de vida saludables en

torno a tres ejes fundamentales: alimentación, actividad física y salud emocional.

Concretamente, el Museo ha desarrollado el **Programa Osasun**, integrado en su Plan Estratégico, 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.

El Programa, elaborado en colaboración con IMQ Prevención ha recibido el **sello GOSASUN** por parte de Innobasque en reconocimiento a este trabajo de promoción de hábitos saludables.



### RECONOCIMIENTO DE MUTUALIA

El Museo Guggenheim Bilbao ha obtenido el reconocimiento de Mutualia, en concepto de incentivo, otorgado a las empresas y organizaciones que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral, adoptando medidas para este fin.

## 4.2

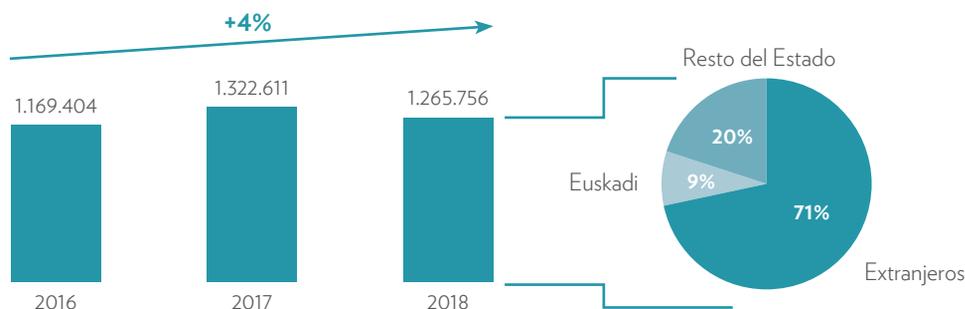
### LA RESPONSABILIDAD CON LOS Y LAS VISITANTES

(102-6)

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. Con un número de visitantes de en torno a un millón anual desde su constitución, el Museo apuesta por la excelencia en la atención directa al visitante, principal razón de ser del Museo, y por 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.

#### Evolución del número de visitantes 2016-2018



→ Tercera mejor cifra de la historia del Museo, demostrando una vez más su capacidad tractora para el territorio (superada únicamente en 2017, año de conmemoración del XX Aniversario del Museo, y 1998 primer año de funcionamiento del Museo).

# A.

## Relaciones de confianza y largo plazo

(103-2 Relaciones de confianza con el visitante)

### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Programa Amigos del Museo
- Programa Miembros Corporativos
- Community

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, los museos han sido capaces de mantener unos altos niveles de confianza por parte del público general como instituciones abiertas, que custodian 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 visitantes y personas interesadas se configura como un objetivo fundamental en el desempeño de la actividad del Museo, factor que le ha llevado a impulsar el desarrollo de una comunidad en torno al arte y la cultura que aglutina a una audiencia amplia y diversa. Concretamente, el Museo cuenta desde su inauguración con una sólida red de Miembros Corporativos y Amigos del Museo que 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 Programa de Miembros Individuales tiene como objetivo dotar del mayor apoyo social al Museo, maximizando el número de miembros y su fidelización. A través de este Programa se informa a los Amigos del Museo sobre la totalidad de actividades

organizadas, bien abiertas a todo tipo de público, bien diseñadas en exclusiva para este colectivo.

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, diversidad de actividades complementarias, servicios que garantizan la comodidad y accesibilidad de sus visitas, y un buen canal de comunicación que les mantiene alerta de los acontecimientos que pueden disfrutar.



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

(103-2 Salud y seguridad de los clientes, 103-2 Prácticas en materia de seguridad; 103-2 Relaciones de confianza con visitantes)

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ha hecho entrega de la Marca Q de Calidad Turística al Museo Guggenheim Bilbao, 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.

El destacado grado de fidelidad de los Miembros y el alto nivel de penetración entre la población local se ha traducido en una participación próxima a las 20.000 personas, convirtiéndose en referente de programas de fidelización de museos y asociaciones de Amigos.

- **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 más de un centenar de miembros 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 sus actividades.

Este apoyo empresarial resulta especialmente relevante teniendo en cuenta el carácter innovador de la participación privada en la 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).

Ambos colectivos han pasado a formar parte y a jugar un papel fundamental en el nuevo espacio creado por el Museo con motivo de su vigésimo Aniversario: **Community**, una nueva 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 la que se incluye además un tercer grupo formado por todas aquellas personas de cualquier parte del mundo que desean recibir información en torno a la actividad del Museo e incentivos (Seguidores). Concretamente, el objetivo de la creación de este nuevo espacio abierto

al mundo es 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 nuevo concepto de comunidad, que tiene un importante componente tecnológico, entronca 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 se halla inmerso en una profunda transformación digital, enfocándose no solamente en generar conocimiento, sino también en compartirlo.

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 redundará en un elevado nivel de satisfacción que motive 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 los usuarios/as.



## EUSKADI TURISMO FAMILIAR

### (103-2 Relaciones de confianza con visitantes)

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

(103-2 Educación de diferentes colectivos)

#### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Actividades educativas para escolares, destacando el programa Aprendiendo a través del arte
- Servicios y actividades para educadores/as
- Actividades educativas para familias, destacando las iniciativas Baby Art y Books Alive!
- Actividades educativas para el público en general y Amigos del Museo, destacando el programa TopARTE y los espacios Didaktika
- Visitas para personas mayores
- Visitas para universidades y centros formativos

**El Museo tiene clara su vocación de institución educativa. Por este motivo, cada iniciativa exige cuestionarse 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 interdisciplinaria y dirigida a públicos diversos.



#### 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.

El currículo escolar de Educación Primaria se refuerza empleando el arte como herramienta de aprendizaje. 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.

- **Escolares:** 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 autogestionadas (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), y Campus de verano, iniciativa en la que el Museo ha sido pionero.
- **Educadores:** Acceso gratuito al Museo para familiarizarse con las exposiciones, Sesiones de orientación y formación que facilitan al profesorado la organización de itinerarios y actividades, y 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).
- **Familias:** Experiencias creativas (visitas participativas a exposiciones complementadas y reforzadas por experiencias o actividades creativas para niños/as de 3 a 11 años), Guía didáctica de actividades para padres e hijos/as con motivo de exposiciones temporales, Talleres “Araña” y Puppy” para hijos/as de Amigos del Museo relativos a la obra de Louise Bourgeois y la escultura de Jeff Koons, Talleres de verano, Curso de introducción a la arquitectura para niños/as de entre 5 y 10 años, Actividades en época navideña (juegos de enigmas) o la visita virtual para descubrir el Museo dirigida al público de menor edad. 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 24 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:** Visitas guiadas gratuitas para grupos sobre la Colección Permanente, la arquitectura o las exposiciones temporales del Museo (referente con respecto a otros museos), Visitas exprés, Visitas de la experiencia (visitas guiadas exclusivas en las que se combinan explicaciones de contenido artístico sobre las exposiciones con la visita a espacios inaccesibles para el público general), Talleres y cursos sobre arte moderno y contemporáneo y técnicas artísticas desarrollados por artistas y profesionales del arte, Sesiones creativas vinculadas a áreas como la música, la moda, el cultivo de terrazas o la gastronomía, Conferencias, conversaciones y mesas redondas, Actividades

vinculadas a las artes escénicas (conciertos, espectáculos de danza o teatro, ...), Programas de difusión externa dirigidos principalmente a asociaciones y fundaciones socioculturales, Sesiones de cine y video, y 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.

### Destacan además:

#### ZERO

El Museo Guggenheim Bilbao ofrece, desde el 17 de diciembre, una nueva experiencia inmersiva que consta de una proyección que recorre el proceso de transformación social y urbanística de Bilbao, Bizkaia y el País Vasco, la arquitectura del edificio y la Colección que alberga. Empleando el lenguaje visual y una escenografía impactante, ZERO apela emocionalmente a los visitantes a través de una visión caleidoscópica del Museo, su historia, su identidad y sus fondos artísticos.

Situado en el Vestíbulo, ZERO es un primer punto de contacto para el visitante quien, a medida que circula por el interior de la sala, se convierte en el protagonista de una narración audiovisual de 300° a través de fotografías históricas de la actividad comercial e industrial del territorio, documentación arquitectónica del edificio, imágenes de las obras de la Colección y una banda sonora original que aúna melodías tradicionales con tonalidades musicales épicas y texturas inmersivas. El Museo confirma con este nuevo espacio su compromiso con la transformación digital y una práctica museística innovadora.



#### 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 comprensión de las obras expuestas.

- **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 Diputación. Con una media de visitas anual de en torno a 40 grupos, el itinerario, la duración de la visita y los contenidos se diseñan teniendo en cuenta temas de accesibilidad y las características de los participantes. Se ofrece además la posibilidad de realizar la visita al Museo a Clubs de jubilados de BBK, acompañados por un monitor.



### 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, vídeo, danza, performance, teatro o gastronomía. 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.

- **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 la 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.

Además, el Museo colabora con el programa Talenta, promovido por bizkaia:talenta 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.

Para garantizar el máximo aprendizaje y una experiencia satisfactoria, el Museo pone especial énfasis en la personalización y adecuación de la programación educativa a los diferentes colectivos, así como en la puesta a disposición de los medios adecuados (ej. recursos especiales como videoguías o audioguías, documentación escrita, sillas de ruedas y acceso preferente para personas con discapacidad, colectivos con necesidades especiales y personas mayores, actividades y servicios específicos para niños/as y familias como menús especiales, talleres, sillas y mochilas portátiles, etc.).

Concretamente y como elemento diferencial del Museo Guggenheim Bilbao, la audioguía, que constituye una herramienta educativa relevante para el visitante, se ofrece de manera gratuita con la entrada. El sistema facilita información sobre la arquitectura del edificio y

las exposiciones permitiendo visitar el Museo de forma autónoma. Se ofrecen asimismo audioguías adaptadas en lengua de signos y para personas con discapacidad psíquica, así como audio descripciones para personas con discapacidad visual.

Entendiendo la práctica artístico educativa no como un mero instrumento de entretenimiento para socializar sino como una herramienta realmente útil 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.



## PROGRAMA DE BECAS EN NUEVA YORK

Destinado a estudiantes del País Vasco recién licenciados o que estén cursando un posgrado. Cada año 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, complementando su experiencia con visitas a galerías, colecciones privadas, casas de subastas y otros museos de la ciudad.

# C.

## Accesibilidad

(103-2 No discriminación; 103-2 Accesibilidad)

### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal bajo la norma UNE 170.001-2 y cumplimiento de criterios DALCO
- Desarrollo de iniciativas diversas de mejora permanente de la accesibilidad de determinados colectivos
- Desarrollo de una maqueta tifológica del edificio
- Desarrollo e implantación 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, ha 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, etc.).



En Europa, multitud de 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 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**, siendo la primera organización del Estado en obtener esta acreditación, y la primera empresa europea en cumplir los criterios **DALCO - Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n**. El Museo Guggenheim Bilbao mantiene este sistema de gesti3n orientado a la satisfacci3n del usuario y a la mejora continua, y lleva a cabo auditorías 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 contemplaci3n 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 satisfacci3n del usuario a trav3s de la efectiva aplicaci3n del sistema, incluyendo procesos de mejora continua y la prevenci3n de no conformidades.

El sistema de accesibilidad global adoptado por el Museo 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.

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.

El análisis y aplicación de este sistema de accesibilidad ha dado lugar a la implantación de mejoras encaminadas a incrementar el grado de accesibilidad del Museo a todas las personas, tales como:

- Eliminación de barreras arquitectónicas
- Automatización de puertas
- Sintetizadores de voz en los ascensores del Museo, en varios idiomas
- Reubicación de botoneras de ascensores a una altura adecuada y accesible, y señalización en braille
- Plataforma elevadora para acceso al proscenio del Auditorio
- 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
- Edición de un folleto guía de accesibilidad
- Servicios e informaciones en diferentes idiomas
- Mejora y refuerzo de señalización
- Planos del Museo en braille
- Visitas guiadas en lengua de signos
- Edición escrita de materiales de audio (actualización permanente)

En concreto, entre las medidas adoptadas en 2018, establecidas en el Plan de Accesibilidad destacan:

- Jornadas de formación y sensibilización entre la plantilla del Museo
- Mejoras en los aseos para facilitar su utilización, incorporando servicios de cambiabebés
- Actualización de las Videoguías del Museo
- Formación específica para la atención a personas con discapacidad intelectual
- Participación en el Comité Técnico del ICTE para elaborar la Norma de Calidad en museos, teniendo en cuenta criterios de accesibilidad.

### Algunos proyectos e iniciativas destacadas:

#### CONVENIO DE COLABORACIÓN CON GORABIDE POR LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA

El Museo Guggenheim mantiene, desde 2014, un Convenio de colaboración con Gorabide (Asociación sin ánimo de lucro orientada a dar apoyo a las personas con discapacidad intelectual de Bizkaia, así como a sus familias y personas o entidades tutoras) para trabajar conjuntamente en la eliminación de barreras cognitivas y de acceso a la información en el Museo, así como en la creación de espacios más accesibles para cualquier tipo de persona.

La colaboración se inició con el desarrollo e implantación de una **audioguía** adaptada a las necesidades de colectivos que pueden tener dificultades de comprensión. El dispositivo describe de manera sencilla algunas de las obras más emblemáticas de la Colección del Museo, *Puppy* de Jeff Koons y *Mamá* de Louise Bourgeois, además de la arquitectura del edificio.

Ambas entidades colaboran y trabajan diariamente para acercar el arte a las personas con discapacidad intelectual, realizando para ello talleres de expresión artística y visitas guiadas, e impulsando la creación de espacios más accesibles.



## DESARROLLO DE MAQUETAS TÁCTILES

El Museo Guggenheim Bilbao ha elaborado, en colaboración con la ONCE Euskadi, maquetas táctiles del edificio de Frank Gehry, y de las obras de arte *Puppy* y *Mamá* para los visitantes con discapacidad visual.

Estas maquetas tienen por objetivo mejorar y facilitar el acceso a la arquitectura y a las principales obras del Museo, y completan los servicios actualmente disponibles para este colectivo (audiodescripciones, láminas en braille o el altorrelieve)..

Asimismo, esta iniciativa contribuye a mejorar la experiencia y la vivencia del Museo por parte de este colectivo, y favorece un mayor nivel de aprendizaje.



## DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA VIDEOGUÍA

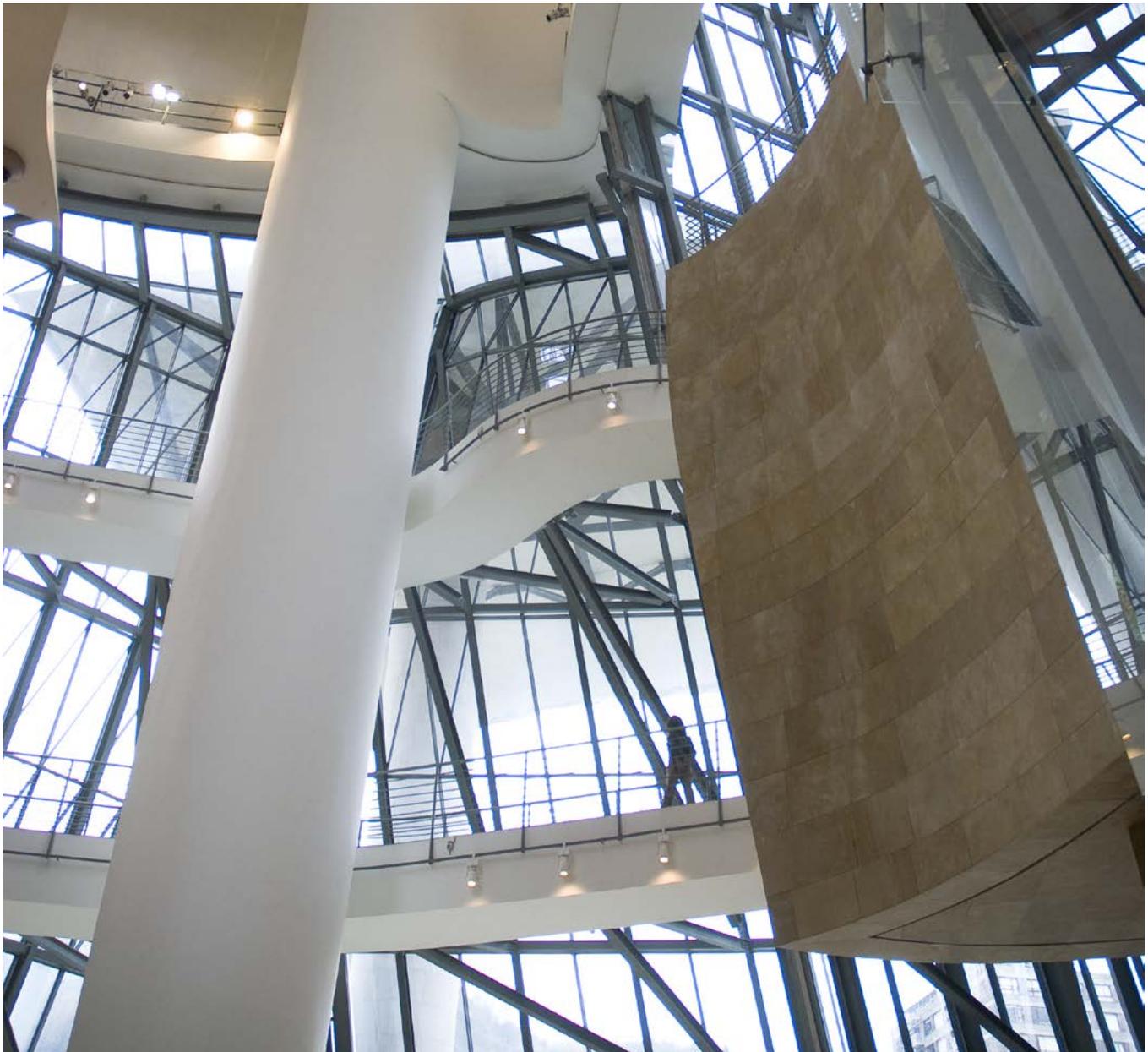
El Museo ha sido pionero en el diseño y la implantación de herramientas tecnológicas como la **Videoguía**, dirigida a colectivos con discapacidad auditiva, que permite a estas personas acceder a las explicaciones de los contenidos expositivos en las mismas condiciones que el resto de los/las visitantes, mejorando así la accesibilidad de este colectivo al Museo.

Esta innovadora iniciativa se llevó a cabo gracias a la colaboración de la Coordinadora Vizcaína de Sordos (COORVISOR) y al soporte tecnológico de la firma inglesa Acoustiguide, pionera en el desarrollo de herramientas audiovisuales para trasladar al público de 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.

Con carácter adicional, el Museo participa en el diseño de actividades y visitas adaptadas a colectivos con necesidades especiales, en colaboración con la siguiente relación de entidades: Centros de día AVIFES, Centros de día Gorabide, Grupos ONCE, Red de salud mental Osakidetza, Asociación AIDAE, FEKOOR, LANTEGI BATUAK, Fundación Síndrome de Down, APNABI, Asociación Uribe Kosta (discapacidad intelectual), ASASAM, ANFAS, Centro de día Lurgorri, Hospital de

día de Durango, PROSAME MERINDADES, Residencia UDALOSTE, APNABI, ADEMBI, Hospital de Zaldibar, Hospital de día de Las Arenas, ASPACE, COCEMFE, Centro de día Fundación Goyeneche, Asociación ESQUIMA, APAJH GIRONDE, Grupo Franceses Deficiencia Mental, Grupo MIFAS, Hospital Psiquiátrico de Zamudio, Grupo CALIU, Universidad de Navarra, AFEFVI, Centro La Ola.



# D.

## Tarifas accesibles a todos los públicos

(103-2 No discriminación; 103-2 Accesibilidad)

### 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.**

Las entradas al Museo se sitúan en un nivel medio comparable a las de otras instituciones museísticas del Estado e internacionales. Además, 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 el 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
- Jubilados y pensionistas
- Familias
- Amigos en situación de desempleo

Aún más, en determinadas ocasiones a lo largo del año, como son el Día Internacional de los Museos, la Noche Blanca y el fin de semana de su Aniversario, el Museo abre sus puertas gratuitamente a la ciudadanía, ofreciendo la oportunidad de que todos los interesados en el arte

moderno y contemporáneo, sin ningún tipo de barrera económica, puedan acceder a sus exposiciones y Colección Permanente.

**Más concretamente, a continuación se detallan algunas de las iniciativas más destacadas:**

### CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LAS TRES UNIVERSIDADES VASCAS

En el marco del XX Aniversario, el Museo Guggenheim Bilbao ha promovido y firmado un acuerdo de colaboración con las tres universidades Vascas – Euskal Herriko Unibertsitatea/Universidad del País Vasco; Universidad de Deusto y Mondragón Unibertsitatea- 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 y animarles a que participen en las actividades y visiten las exposiciones, contribuyendo al mismo tiempo a completar la formación personal y académica que reciben durante la etapa universitaria.

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

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 extraordinario 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 en una coyuntura social desfavorable.

Por otro lado, y en el ánimo de difundir la cultura más próxima en colaboración con otras instituciones museísticas de nuestra comunidad, el Museo Guggenheim Bilbao tiene acuerdos que facilitan la entrada a los respectivos colectivos de Amigos y a los visitantes en general, con el Museo de Bellas Artes y el Euskal Museoa de Bilbao.

# E.

## Transformación digital

(103-2 Transformación digital)

### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Herramientas digitales gratuitas de interacción con la sociedad (web, apps, sistemas de venta de entradas, ...)
- Incorporación de elementos digitales a las exposiciones

**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. 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.

Entre las principales herramientas digitales que el Museo pone a disposición de sus visitantes y la sociedad destacan:

- *Página web* (accesible en 4 idiomas), que facilita, entre otros aspectos, información sobre actividades y servicios del Museo, tiempos de espera en épocas de alta afluencia de público, recursos disponibles y horarios y tarifas, así como la compra de entradas online para optimizar el tiempo de acceso al Museo.

#### PÁGINA WEB:

- 2.403.623 visitas
- 8.781.821 páginas vistas.

#### REDES SOCIALES:



390.000  
seguidores



298.380  
seguidores

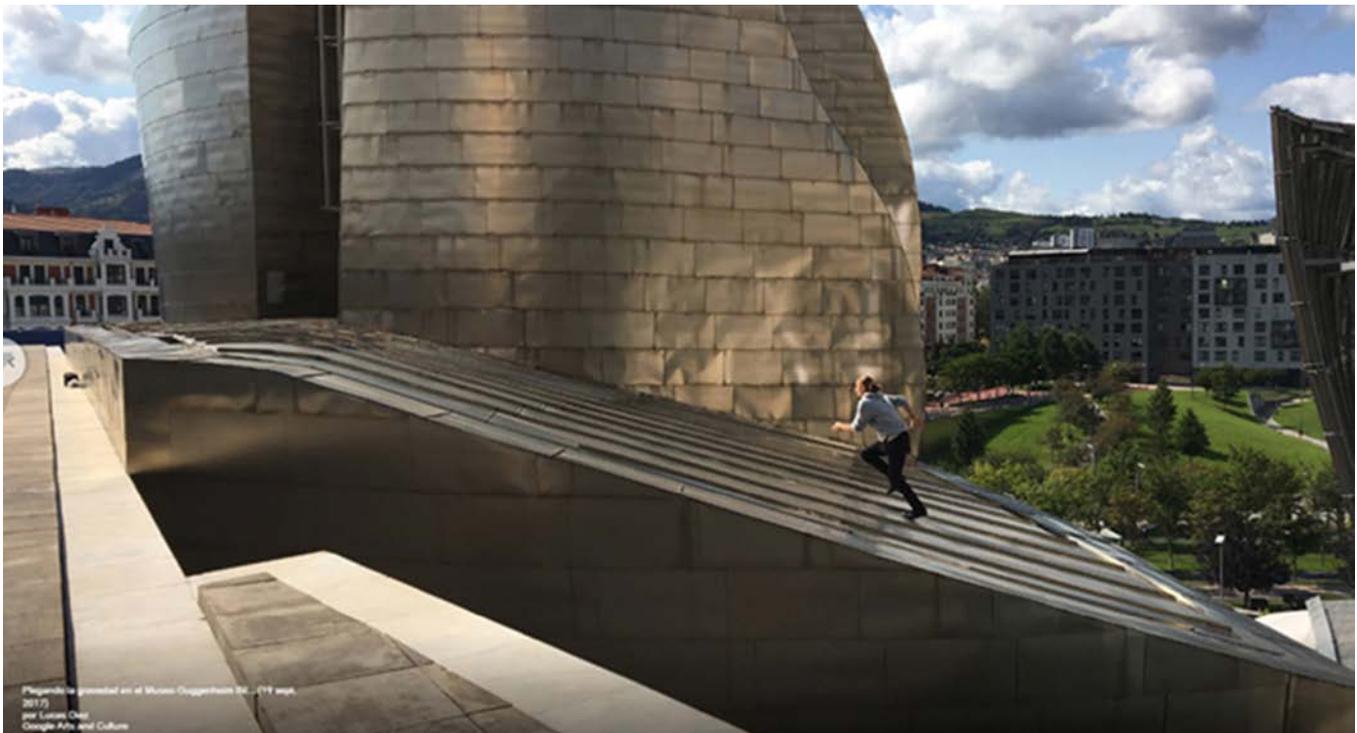


366.000  
seguidores

- *Nuevos sistemas de compra de entradas a través de la descarga de códigos QR* que facilitan el acceso directo al Museo sin necesidad de pasar por taquilla
- *Community*: incorporación de contenido digital descargable (videos y noticias) y accesible a través de la página web
- *Incorporación de elementos digitales* a exposiciones concretas para enriquecer la visita (ej. realidad virtual, webcam, ...)
- *Presencia en iTunes U*: contenido de calidad a disposición de las personas usuarias (especialmente el mundo docente y estudiantil), gratuito y accesible desde diferentes dispositivos. Desde esta óptica pedagógica, el Museo ha elaborado 40 cursos con unidades didácticas interactivas en euskera y castellano y tres colecciones con una compilación de vídeos, sobre las obras permanentes y de ubicación específica de la Colección. Adicionalmente, se ha creado

una relación de colaboración con Apple, de manera que el Museo mantiene su posicionamiento y liderazgo en partenariatado con una de las instituciones más relevantes en este sector.

- *Presencia en Google Arts & Culture*, estableciendo una alianza que se ha materializado con la creación de un espacio dedicado al Museo Guggenheim Bilbao dentro de esta plataforma, que incluye los siguientes contenidos:
  - una treintena de obras de los fondos del Museo con sus textos explicativos
  - una exposición virtual de obras maestras de la Colección
- obras escaneadas en ultra-alta definición (gigapíxel) que permiten visualizar detalles que pueden pasar desapercibidos
- recorridos Street View del exterior del Museo, del interior del edificio y de las terrazas no accesibles al público
- contenidos adicionales integrando nuevas perspectivas relacionadas con la transformación digital y las nuevas tecnologías, con la proyección de una imagen moderna y actual del Museo, y con nuevas lecturas que permitan atraer a un público más joven





## 4.3

### LA CONTRIBUCIÓN A LA INTEGRACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

#### (103-2 Integración e inclusión social)

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 de Voluntariado
  - Programa Acércate al arte
  - Programa Sana y Crea
  - Colaboración con el Centro terapéutico de Ortuella y Centro terapéutico Hogar Izarra
-

# A.

## Programa de Voluntariado

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 es el Programa de Voluntariado. 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. En este Programa los Voluntarios/as cooperan con diferentes áreas del Museo bajo distintas modalidades de participación en función de su disponibilidad. Prestar

orientación y asistencia a las personas que participan en determinadas actividades, facilitar a sus visitantes y al colectivo de Amigos información general sobre las exposiciones, las actividades y los servicios que se ofrecen, o impartir charlas y talleres introductorios al arte moderno y contemporáneo en asociaciones de tercera edad, tiempo libre o grupos en riesgo de exclusión social son algunas de las tareas que las personas voluntarias desempeñan en colaboración con el Museo para mantener su compromiso educativo con la sociedad.

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 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.



## B.

### Programa Acércate al arte

Una de las líneas de trabajo que componen el programa Acércate al arte, patrocinado por BBK, se basa en el concepto de “visita” y ofrece diversas modalidades y niveles de conocimiento dependiendo de las características de sus beneficiarios/as. Entre otras, destacan las siguientes visitas con carácter social:

- Visitas para colectivos desfavorecidos/en riesgo de exclusión social: Visitas guiadas y talleres ocasionales que se diseñan a la carta de acuerdo a las características de las personas participantes, en su mayor parte personas en rehabilitación por drogodependencias, inmigrantes o personas sin recursos.
- Visitas para colectivos con necesidades especiales: Visitas guiadas adaptadas para grupos con discapacidades físicas y/o psíquicas.
- Los lunes, con el Museo cerrado, se ofrecen además visitas de tacto para personas invidentes o con resto visual. Asimismo, el Museo organiza visitas adaptadas con guías intérpretes en lengua de signos.



## C.

### Programa Sana y Crea

Como resultado de un convenio de colaboración entre el Museo Guggenheim Bilbao y Osakidetza, y con el patrocinio de BBK, desde el año 2007 el Museo traslada a los hospitales de Cruces y Basurto algunas de las actividades para familias que habitualmente se desarrollan en sus instalaciones.

Partiendo de las experiencias educativas de las diferentes instituciones, se desarrolla una programación de actividades en las secciones infantiles de ambos hospitales que 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 o temporal o que deben acudir puntualmente al hospital.



## D.

### 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 el Servicio Vasco de Salud (Osakidetza) con el objetivo de 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 suele ofrecer 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, que 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.

Esta iniciativa se ha ampliado a la comunidad terapéutica integrativa de salud mental Asociación Hogar Izarra, un centro de asistencia a personas adultas con diagnósticos mentales severos que bien residen o acuden puntualmente como apoyo en sus respectivas terapias de sanación.

## E.

### 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.

## 4.4

### EL COMPROMISO CON BILBAO, BIZKAIA Y EUSKADI

(102-4; 102-6)

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 y 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. En este sentido, el Museo contribuye diariamente a la generación de creciente 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

(103-2 Impactos económicos indirectos)

**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.**

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 se ha demostrado sobradamente que ha actuado como catalizador de un proceso de transformación, dinamizando la regeneración urbanística que ha convertido Abandoibarra de zona marginal en espacio de oportunidad para el Bilbao de este siglo, sirviendo como 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>1</sup>, el Museo Guggenheim Bilbao, a través de su actividad, ha contribuido en 2018 a la generación de 472.492.444 euros de PIB y al mantenimiento de 10.113 empleos, así como a la generación de unos ingresos adicionales para las Haciendas vascas de 73.188.859 euros, considerando tanto los efectos directos e indirectos como los inducidos.

Asimismo, el Museo analiza todos los años 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 cercana a los 40 millones de euros anuales de media, con más de 20.000 noticias y una audiencia de 6.000 millones de lectores.

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 generado un sentimiento de pertenencia a la ciudad y ha mejorado la imagen de Bilbao a nivel local, estatal e internacional. Asimismo, la articulación de un modelo de gestión público-privado innovador y la consecución de unos niveles de autofinanciación excepcionales entre las instituciones museísticas, ha configurado al Museo como un referente para otras instituciones culturales de su entorno.

---

1. 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.
- 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.

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 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 Capital Ciudad de Bilbao a la institución que mejor proyecta la imagen exterior de Bilbao, entregado por la revista Capital
- Premio a la Sostenibilidad dentro de la II Edición del Premio Empresarial Bizkaia Sarean, 2012
- Bizkaitar Argia – Ilustre de Bizkaia, 2015
- Museo Más Transparente del Estado 2015, 2016 y 2017
- Embajador de la Villa de Bilbao, 2017



## Q DE PLATA

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 la 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

(102-9; 103-2 Prácticas de Adquisición, 103-2 Evaluación social de proveedores)

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 ascendió en 2018 al 44,3%, contribuyendo así a la generación de riqueza y al mantenimiento del empleo en el territorio.

#### Distribución del gasto por procedencia 2018:

GEOGRAFÍA	Nº	%	Importe (k€)	%
Euskadi	425	44,20 %	11.452,5	44,30 %
Resto del Estado	340	35,30 %	9.676,6	37,40 %
Extranjeros	197	20,50 %	4.713,4	18,20 %
	962		25.842,5	

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, en los últimos años el Museo ha incorporado 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 relevantes 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 al mantenimiento 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
  - Residencia de artistas vascos en Nueva York
  - Compromiso con la generación de conocimiento y programas de investigación
-

# A.

## Relación con la comunidad artística

(102-12; 102-13; 103-2 Apoyo a artistas vascos; 103-2 Conservación y preservación del patrimonio artístico)

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, que en aquel momento 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 EE.UU. 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 prioridades a destacar en la formación de la Colección Propia es la especial atención al arte vasco, cuya presencia queda ampliamente reflejada en los fondos del Museo Guggenheim Bilbao, ya que aproximadamente la cuarta parte de las obras de la Colección han sido realizadas por artistas del País Vasco.

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.

La alianza con la marca Guggenheim también ha permitido al Museo Guggenheim Bilbao relacionarse con otras instituciones museísticas de primer orden para diferentes proyectos, como el MoMA, el Whitney y el Metropolitan de Nueva York, el LACMA y el MOCA de Los Ángeles, el Pompidou de París, la Tate, el Victoria & Albert, o la Royal Academy de Londres, la Albertina de Viena, la Fundación Beyeler de Basilea, el Ermitage de San Petersburgo o la Tretyakov de Moscú, y muchos otros museos de todo el mundo, y también del Estado y el País Vasco.





### RESIDENCIA DE ARTISTAS VASCOS EN NUEVA YORK

El Museo ofrece un programa de residencia que permite a dos artistas emergentes del País Vasco instalarse en Nueva York por espacio de cuatro semanas cada año para favorecer su conocimiento de la escena artística neoyorquina y avanzar así en sus metas y aptitudes artísticas. Durante este tiempo, las personas seleccionadas viven una experiencia intensiva en la que conocen museos y galerías, o estudios de artistas de la mano de los profesionales del Museo Guggenheim de Nueva York.

### CUATRO EXPOSICIONES DEL GUGGENHEIM BILBAO, ENTRE LAS VEINTE MÁS VISTAS DEL MUNDO EN 2018

El Museo Guggenheim Bilbao acogió cuatro de las 20 exposiciones más visitadas del mundo en 2018, tal y como demuestran las cifras publicadas por la revista The Art Newspaper. o lo que es equivalente a cuatro de las 10 exposiciones más visitadas del mundo si solo se consideran las muestras de pago:

- Marc Chagall (5.615 visitas diarias)
- Joana Vasconcelos (5.561)
- Javier Téllez (5.487)
- Arte y China después de 1989 (5.307)

## B.

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

(103-2 Apuesta por la investigación; 103-2 Conservación y preservación del patrimonio artístico)

**El Museo está firmemente comprometido con la conservación y preservación de su patrimonio artístico. 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 multidisciplinarias, 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 curatorial y de conservación 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:** centrada 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.

Además, una parte importante del esfuerzo investigador se centra en la conservación preventiva, analizando, adecuando y optimizando las condiciones de almacenamiento, manipulación y exhibición de las obras de arte.





Algunas de las líneas de actuación en la investigación del ámbito de la conservación se centran en:

- El estudio de las obras de arte de la Colección Propia
- La definición e implantación de nuevos protocolos y procedimientos en materia de conservación preventiva
- El desarrollo de proyectos de investigación en colaboración con otros museos e instituciones
- La colaboración con instituciones del ámbito de la preservación de bienes culturales y la participación activa en foros profesionales

Investigación curatorial: La investigación desde el punto de vista curatorial de las obras de la Colección Propia, así como de las de la Colección Permanente de los Museos Guggenheim, o de las que forman parte de las exposiciones temporales es una tarea fundamental para el Museo, que centra sus línea 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 EE. UU. y en Europa
- El arte vasco y español
- El edificio que alberga al Museo, obra emblemática de la arquitectura del siglo XX



## 4.6

### LA RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

(102-11, 103-2 Energía, 103-2 Emisiones, 103-2 Cumplimiento ambiental, 103-2 Evaluación ambiental de proveedores)

**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, las medidas adoptadas por el Museo están enfocadas a minimizar el impacto medioambiental de su funcionamiento y a preservar el ecosistema, favoreciendo con ello la conservación de la naturaleza, 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.

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
  - Iniciativas destacadas en materia de optimización energética y reducción de consumos energéticos, residuos y reciclaje, auditorías medioambientales, formación y sensibilización a la plantilla, etc.
-

## 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).

A día de hoy, 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 medioambiental 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 auditan 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:

- Assumiendo 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 estén disponibles
- Comunicando 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.

## B. Política ambiental

La contribución a la mejora del medio ambiente es, desde hace años, parte integrante de los objetivos del Museo Guggenheim Bilbao: “Identificar nuevas fórmulas que contribuyan a mejorar la sostenibilidad del Museo a fin de permitir la implementación de las Iniciativas estratégicas”.

Por este motivo y como elemento fundamental del Sistema de Gestión Ambiental, la Dirección del Museo, a través de su política ambiental, establece que todas las actividades que se lleven a cabo deberán tener, como uno de sus objetivos fundamentales, la conservación del medio ambiente compatible con la naturaleza, magnitud e impactos ambientales del Museo.

Para hacer posible dicho objetivo el Museo ha establecido como principios básicos los siguientes compromisos:

- Establecimiento y mantenimiento actualizado de un Sistema de Gestión Ambiental, que permita proteger el medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación, y controlar los aspectos ambientales generados, contribuyendo de esta manera con el proceso de mejora continua para la mejora del desempeño ambiental y del sistema de gestión en todas las actividades de la organización.



- El Sistema de Gestión Ambiental se encuentra en permanente estado de progreso, tanto en lo que se refiere a su estructura (documentación, organización, etc.) como en los objetivos concretos anuales. El impulso de progreso cuenta con la iniciativa de toda la plantilla, alentada por la Dirección.
- Cumplimiento de la legislación aplicable a medio ambiente, procedente de todos los ámbitos legislativos, incluyendo otros compromisos pertinentes al contexto de la organización que la Fundación suscriba.
- El cumplimiento con la normativa ambiental, y las actitudes respetuosas y de protección del medio ambiente por parte de los proveedores, son incluidos como aspectos de valoración en los contratos de compra y de servicios.
- Establecimiento de un sistema de información sobre el Sistema de Gestión Ambiental, planes, resultados, progresos, incidentes, etc., que permita satisfacer las demandas de información procedentes de las partes interesadas. A través del sistema de comunicación externa establecido en el Museo, se pone a disposición pública la política ambiental.
- Comunicación a través del plan de acogida a todo el personal que trabaje para la organización o en nombre de ella, que deberá esforzarse en llevar a la práctica los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental, cada uno en las tareas que le sean encomendadas en esta materia y en todas las habituales de su trabajo profesional en que se presenten aspectos relacionados con el control ambiental.
- Establecimiento de un programa de enseñanza sobre el Sistema de Gestión Ambiental que facilite el conocimiento de los aspectos en que debe actuar cada una de las personas en materia de medio ambiente.

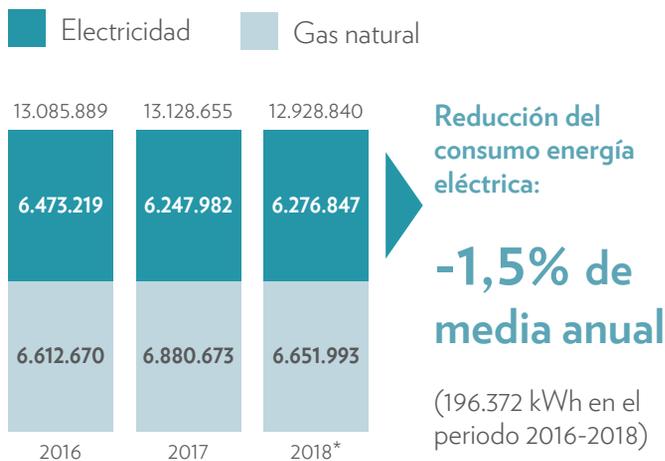
## C.

### Iniciativas destacadas

Entre las medidas adoptadas por el Museo en el ámbito medioambiental se encuentran:

- La optimización energética y reducción de los consumos de energía eléctrica y gas, así como la definición de estándares de temperatura flexibles para minorar el consumo energético.  
En este sentido y de manera permanente, el Museo dedica importantes esfuerzos a la implantación de tecnologías que permiten reducir el consumo energético, destacando la aplicación de tecnología led para la rebajar la factura eléctrica y los variadores de frecuencia para el accionamiento de motores y la optimización de algoritmos de control en los sistemas de climatización.
- La recogida selectiva de residuos y reciclaje
- La reutilización de mobiliario museográfico
- La habilitación de un almacén específico para la gestión de residuos peligrosos: El Museo genera en torno a 2.000kg de residuos peligrosos de diferente tipología, que son almacenados internamente y traspasados a un gestor autorizado de acuerdo con la legislación vigente
- La reducción del impacto sonoro en el entorno
- La incorporación de cláusulas medioambientales en los pliegos de contratación
- La realización de auditorías medioambientales anuales externas e internas
- La formación y comunicaciones de sensibilización para la plantilla

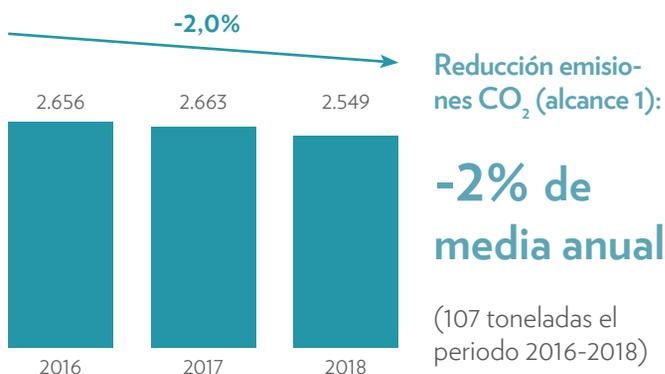
(302-1, 302-4, 305-1, 305-5)

**Consumo energético total 2016-2018; kWh**

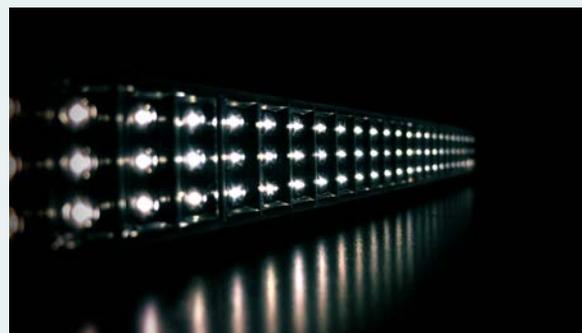
**Fuente y metodología:** Datos obtenidos a partir de los operadores.

Se han utilizado como factores de conversión los normalizados por la compañía eléctrica y de gas.

\*Nota explicativa: 2018 incluye el consumo puntual de gasóleo quemado como sustitución de gas en operaciones de mantenimiento por un importe de 782.811 kWh. Esto no se ha producido en los años 2016 y 2017.

**Emisiones directas de GEI (alcance 1): CO<sub>2</sub> 2016-2018; Toneladas de CO<sub>2</sub> anuales**

**Fuente y metodología:** Valores calculados a partir de fuentes oficiales públicas para el control operacional interno del Museo.

**INSTALACIÓN DE TECNOLOGÍA LED**  
(103-2 Impactos económicos indirectos)

Entre los proyectos que se han puesto en marcha en los últimos años destaca la implantación de tecnología led. En una primera fase (2012-2015), el Museo apostó por la implantación de dicha tecnología en la iluminación arquitectónica del edificio, contribuyendo de manera significativa a la reducción del consumo eléctrico.

La segunda fase, iniciada en 2018, se ha focalizado en la implantación de tecnología led para la iluminación de las obras de arte en los 9.000 m<sup>2</sup> de salas de exposiciones del Museo. Este proyecto persigue cuatro objetivos fundamentales: mejorar la calidad de la iluminación para beneficio de todos los visitantes; contribuir a una mejor preservación de las obras de arte por ser menor el factor de daño de la tecnología led; mejorar la eficiencia en los procesos de instalación y mantenimiento de las exposiciones; y reducir en más de un 90% el consumo eléctrico en los próximos cuatro años. Una vez ultimada la implantación completa de la tecnología led en las galerías, se estima una reducción anual en la huella de carbono de unas 335 toneladas de CO<sub>2</sub>.

# 5.

## SOBRE EL INFORME

### 5.1

## PERFIL DEL INFORME

(102-44, 102-51, 102-54)

El presente documento constituye el primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Museo Guggenheim Bilbao realizado conforme a 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 2018.

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 por primera vez los estándares GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, publicados en octubre de 2016. Más concretamente, **este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.**

#### Alcance de la información y contacto:

(102-3, 102-50, 102-53)

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 2018.

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/> y [https:// http://www.guggenheim-bilbao-corp.es](https://http://www.guggenheim-bilbao-corp.es)
- 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

(102-55)

A continuación se presenta el índice de contenidos generales y estándares temáticos de GRI – Global Reporting Initiative **para la opción de conformidad Esencial**.

#### FUNDAMENTOS Y CONTENIDOS GENERALES:

CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI	Números o página URL	Omisión	Verificación externa
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
<b>Perfil de la organización</b>			
102-1 Nombre de la organización	Página 7		
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 13		
102-3 Ubicación de la sede	Página 74		
102-4 Ubicación de las operaciones	La Fundación desarrolla sus actividades en el País Vasco. Página 59		
102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 11		
102-6 Mercados servidos	Tipos de clientes y beneficiarios: Páginas 39-46 Ubicaciones geográficas: La Fundación desarrolla sus actividades en el País Vasco. Página 59		
102-7 Tamaño de la organización	Páginas 19 y 33		

<b>102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores</b>	Página 33		
<b>102-9 Cadena de suministro</b>	Página 62		
<b>102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro</b>	No se han producido cambios significativos en el periodo objeto del informe.		
<b>102-11 Principio o enfoque de precaución</b>	Páginas 69-75		
<b>102-12 Iniciativas externas</b>	Página 64		
<b>102-13 Afiliación a asociaciones</b>	Página 37 (Red BAI SAREA y Red DENBBORA SAREA y Anexo 1, Red de Alianzas, páginas 94-96)		
<b>Estrategia</b>			
<b>102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones</b>	Página 5		
<b>Ética e integridad</b>			
<b>102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta</b>	Páginas 16-17, 21-23 Código ético y de Buenas Prácticas: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf</a> Normas de Conducta: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf</a> Manual de Prevención de Riesgos Penales: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf</a>		
<b>102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas</b>	Páginas 16-17 Código ético y de Buenas Prácticas: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf</a> Normas de Conducta: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf</a> Manual de Prevención de Riesgos Penales: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf</a>	No obligatorio en Esencial	
<b>Gobernanza</b>			
<b>102-18 Estructura de gobernanza</b>	Páginas 14-15. Comité responsable de la toma de decisiones sobre temas sociales: Comité de Dirección, Comité de Prevención de Riesgos Penales, Comité Ético, Comité de Seguridad y Salud Laboral, y Comité de Empresa. Comité responsable de la toma de decisiones sobre temas ambientales: Comité de Dirección.		

<b>Participación de los grupos de interés</b>			
102-40 Lista de grupos de interés	Páginas 7, 26 y 30-31		
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	100%		
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 26		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 26		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Páginas 26-31, 74		
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Fundación Museo Guggenheim Bilbao (FMGB)		
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Páginas 26-31		
102-47 Lista de temas materiales	Páginas 26-31		
102-48 Reexpresión de la información	Se trata del primer Informe de RSC del Museo elaborado de conformidad con los Estándares GRI. No aplica por tanto la reexpresión de información.		
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Se trata del primer Informe de RSC del Museo elaborado de conformidad con los Estándares GRI.		
102-50 Periodo objeto del informe	2018. Página 74		
102-51 Fecha del último informe	Se trata del primer Informe de RSC del Museo elaborado de conformidad con los Estándares GRI. Página 74		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Trienal		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 74		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 74		
102-55 Índice de contenidos GRI	Páginas 75-91		
102-56 Verificación externa	Página 92		

CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI	Números o página URL	Omisión	Verificación externa
<b>GRI 200: TEMAS ECONÓMICOS</b>			
<b>Desempeño económico</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 26-29		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 18		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión (2018 pendiente link)	Las cuentas anuales del Museo son auditadas cada año por un auditor independiente, generando el siguiente informe que el Museo hace público: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2011/03/CUENTAS-FUNDACION-ES.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2011/03/CUENTAS-FUNDACION-ES.pdf</a> A nivel interno, el Museo realiza su mecanismo de evaluación a través de su Plan Estratégico: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a>		
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido (2018 pendiente link)	Página 19 Información económico financiera, en detalle: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2011/03/CUENTAS-FUNDACION-ES.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2011/03/CUENTAS-FUNDACION-ES.pdf</a>		
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 Elkarkidetzta (1,75 por cada parte de acuerdo a lo establecido por Convenio)		
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno (2018 pendiente link)	Información económico financiera, en detalle: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2011/03/CUENTAS-FUNDACION-ES.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2011/03/CUENTAS-FUNDACION-ES.pdf</a> Página 14: presencia del gobierno en la estructura accionarial Página 38: Incentivo otorgado por Mutua: 5.391,48€		
<b>Impactos económicos indirectos</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 26-29		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 27-29 y 60		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 22 y 60		

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			
<b>203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados</b>	Página 73: información sobre inversión en infraestructura tecnológica (LED) y su impacto previsto		
<b>203-2 Impactos económicos indirectos significativos</b>	Páginas 27-31 (importancia de los impactos económicos indirectos en las prioridades de los grupos de interés) y 60 (impacto económico directo e indirecto, e inducido)		
Prácticas de adquisición			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 62		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 62. Ver contenido estándar 204-1 para resultados de la gestión realizada.		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016			
<b>204-1 Proporción de gasto en proveedores locales</b>	Página 62. La definición geográfica de “local” corresponde a Euskadi.		
Anticorrupción			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 16-17		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	El Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de la actividad desarrollada por el Comité de Prevención de Riesgos Penales y el Comité Ético (Páginas 16-17).		

## GRI 205: Anticorrupción 2016

<b>205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</b>	<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 transnacional 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>		
<b>205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción</b>	<p>Porcentaje de miembros del órgano de gobierno y empleados a quienes se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción= 100%          Porcentaje de socios de negocio a quienes se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción del Museo= 100% de miembros corporativos          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>		
<b>205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas</b>	<p>No se ha detectado ningún caso de corrupción.</p>		

CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI	Números o página URL	Omisión	Verificación externa
<b>GRI 300: TEMAS AMBIENTALES</b>			
<b>Energía</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 69-73		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 69-72: Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015. El sistema de gestión ISO 14.001 se articula mediante procesos que se auditan externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Página 73: resultados / progreso en términos de optimización energética y reducción de los consumos de energía eléctrica y gas		
GRI 302: Energía 2016			
<b>302-1 Consumo energético dentro de la organización</b>	Página 73		
<b>302-4 Reducción del consumo energético</b>	Página 73		
<b>Emisiones</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 69-73		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 69-72: Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015. El sistema de gestión ISO 14.001 se articula mediante procesos que se auditan externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Página 73: resultados / progreso en términos de optimización energética y reducción de los consumos de energía eléctrica y gas		
GRI 305: Emisiones 2016			
<b>305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)</b>	Página 73		
<b>305-5 Reducción de las emisiones de GEI</b>	Página 73		

<b>Cumplimiento ambiental</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 69-73		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 69-72: Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015. El sistema de gestión ISO 14.001 se articula mediante procesos que se auditan externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Página 73: resultados / progreso en términos de optimización energética y reducción de los consumos de energía eléctrica y gas		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016			
<b>307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental</b>	No se ha producido ningún incumplimiento de las leyes o normativas en materia medioambiental. El Museo mantiene un sistema de vigilancia permanente de la legislación aplicable.		
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 72		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 69-72: Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015. El sistema de gestión ISO 14.001 se articula mediante procesos que se auditan externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Ver contenido del estándar 308-1 para resultados de la gestión realizada.		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016			
<b>308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales</b>	Información no disponible en el momento actual. Las personas responsables de la elaboración del Informe han aprobado establecer las medidas necesarias para obtener el dato exacto de cara a próximos ejercicios (designación de una persona responsable, establecimiento de criterios para su correcta cuantificación y recopilación de la información), iniciando dicho proceso a partir de 2020.		

CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI	Números o página URL	Omisión	Verificación externa
<b>GRI 400: TEMAS SOCIALES</b>			
<b>Empleo</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 32-38		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 32 (mecanismos internos de evaluación de gestión y evaluación de resultados): Plan Estratégico, seguimiento del Acuerdo Colectivo y Plan Director de Recursos Humanos: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a>		
GRI 401: Empleo 2016			
<b>401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal</b>	Página 33		
<b>401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales</b>	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. Páginas 32-38		
<b>401-3 Permiso parental</b>	El 100% de los empleados tiene derecho a permiso parental. En 2018 no se ha registrado ningún permiso parental ni se han incorporado al trabajo empleados que han regresado de dicho permiso.		
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 13, 14 y 38		

<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 38. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por diversos agentes externos (Sello Gosasun, Reconocimiento de Mutualia). Asimismo, el Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través del Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales, la actividad del Comité de Seguridad y Salud (página 14) y su Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>			
<b>403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad</b>	Página 14: Comité de Seguridad y Salud. Porcentaje de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo es objeto de control por parte de la organización y que están representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad= 100%.		
<b>403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</b>	En el periodo objeto del informe no se han producido accidentes ni muertes por accidente laboral o enfermedad profesional. Tasa de frecuencia de accidentes= 0 Tasa de incidencia de enfermedades profesionales= 0 Tasa de días perdidos= 0 Tasa de absentismo hombres: 1,36% Tasa de absentismo mujeres: 4,69% Tasa de absentismo total: 6,05% Página 38: Bonus Mutualia		
<b>403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad</b>	No existen, atendiendo al criterio del servicio de prevención ajeno.		
<b>403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos</b>	El Acuerdo Colectivo, incorpora desde su origen la regulación del Comité de Seguridad y Salud. El Museo ha mostrado desde su constitución sensibilidad por regular unos mínimos en la negociación colectiva para preservar su relevancia y garantizar dichos derechos. Páginas 14 y 32		
<b>Formación y enseñanza</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 34		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 34. Sistema y Plan de Formación, y Resultados obtenidos		

GRI 404: Formación y enseñanza 2016				
404-1 Media de horas de formación al año por empleado		<b>Grupo I Directivos</b>	<b>Grupo II Técnicos</b>	<b>Grupo III Administrativos</b>
	<b>HOMBRES</b>	29	8	6
	<b>MUJERES</b>	30	17	17
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 34. El coste neto total de la formación ascendió en 2018 a 82.546 €.			
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 26-29			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 35-37			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	<p>Páginas 35-37.</p> <p>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.</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 Plan Estratégico (<a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a>).</p>			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016				
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	<p>Página 33</p> <p>El Patronato, máximo órgano de gobierno está formado por: 83% hombres y 17% mujeres. Todos sus miembros son &gt;30 años.</p>			
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Brecha Salarial 0% en Sueldos Base y +3% a favor de las mujeres en Sueldo Total, según datos del informe sobre brecha salarial de género realizado por Aequis para el Museo.			
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 26-29			

<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 35-37, 47-49 Protocolo de Acoso del Museo y Política activa en la no discriminación e igualdad de oportunidades: <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/wp-content/uploads/2015/12/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf</a>		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 35-37 y 47. 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, el reconocimiento de Emakunde y el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal bajo la norma UNE 170.001-2. 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 y por tanto discriminación en su gestión de las personas, y su Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
GRI 406: No discriminación 2016			
<b>406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas</b>	No se ha producido ningún caso de discriminación en el periodo objeto del informe.		
<b>Prácticas en materia de seguridad</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 38 y 40		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 38. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por agentes externos (Reconocimiento de Mutualia). Asimismo, el Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través del Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales, la actividad del Comité de Seguridad y Salud (página 14) y su Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016			
<b>410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos</b>	El Museo subcontrata el servicio de seguridad a la empresa especializada Prosegur, encargada de la formación de su propio personal. No obstante, tanto el personal de Prosegur como el personal del Museo ha recibido formación específica vinculada a la resolución de conflictos y el trato con personas difíciles.		

<b>Evaluación social de los proveedores</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 62		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 62. Ver contenido del estándar 414-1 para resultados de la gestión realizada.		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016			
<b>414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales</b>	Información no disponible en el momento actual. Las personas responsables de la elaboración del Informe han aprobado establecer las medidas necesarias para obtener el dato exacto de cara a próximos ejercicios (designación de una persona responsable, establecimiento de criterios para su correcta cuantificación y recopilación de la información), iniciando dicho proceso a partir de 2020.		
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 40		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 38. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por diversos agentes externos (Reconocimiento de Mutualia). Asimismo, el Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de la actividad del Comité de Seguridad y Salud (página 14) y su Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016			
<b>416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios</b>	100%		
<b>416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios</b>	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.		

<b>Privacidad del cliente</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 17		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	El Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de la actividad del Comité Ético (páginas 14, 16 y 17) y su Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016			
<b>418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</b>	No se ha producido ninguna reclamación en este ámbito en los últimos años.		
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 16 y 17		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	El Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de la actividad desarrollada por el Comité de Prevención de Riesgos Penales y el Comité Ético (Páginas 14, 16 y 17), y su Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ). En lo que respecta al ámbito económico, las cuentas anuales del Museo son auditadas cada año por un auditor independiente, generando el siguiente informe que el Museo hace público: <a href="http://www.guggenheim-bilbaocorp.eus/wp-content/uploads/2011/03/CUENTAS-FUNDACION-ES.pdf">http://www.guggenheim-bilbaocorp.eus/wp-content/uploads/2011/03/CUENTAS-FUNDACION-ES.pdf</a>		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016			
<b>419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico</b>	No se ha producido ningún incumplimiento de leyes o normativas.		
<b>Transparencia</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 16		

<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 16. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo, destacando la designación como Museo más transparente del Estado” en el ranking de Transparencia de Museos elaborado por la Fundación Compromiso y Transparencia con la colaboración del Foro de Cultura y Buenas Prácticas.		
<b>Canales de información y comunicación disponibles</b>	Páginas 16, 30-31 y 62		
<b>Conservación y preservación del patrimonio artístico</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 64-66		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	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 Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
<b>Líneas de investigación</b>	Página 68		
<b>Relaciones de confianza con el visitante</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 40-41		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 40. 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.		
<b>Nº de visitantes y miembros Community</b>	Páginas 8 y 39		
<b>Apoyo a artistas vascos</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 64 y 65		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	El Museo evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
<b>Obras de la Colección Propia realizadas por artistas vascos</b>	Página 64		

<b>Accesibilidad</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 47-49 y 51		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 47. 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 170.001-2.		
<b>Iniciativas desarrolladas en materia de accesibilidad</b>	Páginas 48 y 49		
<b>Apuesta por la investigación</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 66-68		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	El Museo evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
<b>Líneas de investigación en marcha</b>	Página 68		
<b>Integración e inclusión social</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 55-58		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Este objetivo forma parte de la actividad del Museo, que evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
<b>Entidades con las que colabora el Museo</b>	Páginas 55-58		
<b>Educación de diferentes colectivos</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 42-46		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	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 Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		

<b>Nº Participantes en programas educativos</b>	Página 9		
<b>Adaptación de tarifas a colectivos</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 51		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	El Museo evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del Plan Estratégico ( <a href="http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/">http://www.guggenheim-bilbao-corp.eus/plan-estrategico-2/</a> ).		
<b>Colectivos beneficiados</b>	Página 51		
<b>Transformación digital</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 52 y 53		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 52 y 53		
<b>Herramientas disponibles y nº de visitas web y redes sociales</b>	Página 52		
<b>Uso del Euskera</b>			
<b>103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas</b>	Páginas 26-29		
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 34		
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 34. 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.		
<b>Creación de un órgano que promueva el uso del Euskera</b>	Página 34		

# 5.3

## VERIFICACIÓN EXTERNA

(102-56)

# AENOR

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2019/0043

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

### FUNDACION DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

TITULADA: INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018 DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Esencial.

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2019-11-11



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

# ANEXO I

## RED DE ALIANZAS

(102-13)

### Relación de empresas con las que el Museo establece vínculos de colaboración

- CRI Centro de Recursos para invidentes Gobierno Vasco Formación a plantilla (apoyo en formación para grupos escolares y personal AV)
- ONCE (Bizkaia) Formación a plantilla para la atención a personas con discapacidad visual, colaboración en la producción puntual de guías de educadores en lenguaje braille sobre exposiciones temporales, guía en braille y reproducciones en maquetas de obras para la accesibilidad táctil.
- COORVISOR Formación a plantilla para atención a personas con discapacidad auditiva y colaboración en adaptación de contenidos de video-guías sobre exposiciones temporales.
- GORABIDE Adaptación de contenidos de la audio-guía sobre el edificio y algunas obras de la colección permanente, para personas con dificultades de aprendizaje (accesibilidad cognitiva).

### Relación de empresas con las que el Museo ha establecido algún tipo de colaboración en conexión con actividades y visitas para colectivos con necesidades especiales

- CENTROS DE DIA AVIFES (Amorebieta, Santurtzi, Amezola, Sarrikue, Zalla, Portugalete)
- CENTROS DE DÍA GORABIDE (discapacidad intelectual)
- RED DE SALUD MENTAL OSAKIDETZA
- ASOCIACIÓN AIDAE (diversidad funcional)
- FEKOOR (discapacidad física)
- LANTEGI BATUAK
- GRUPOS ONCE
- FUNDACIÓN SÍNDROME DE DOWN
- APNABI (Autismo)

- UTE Centro Terapéutico-Educativo de Ortuella (trastornos psiquiátricos)
- ASOCIACIÓN HOGAR IZARRA (salud mental)
- ASOCIACIÓN URIBE COSTA (discapacidad intelectual)
- ASASAM (enfermedad mental)
- ANFAS (Asociación Navarra de personas con discapacidad intelectual)
- CENTRO DE DÍA LURGORRI (daños cerebrales adquiridos)
- HOSPITAL DE DÍA DE DURANGO
- PROSAME MERINDADES (enfermedad mental)
- RESIDENCIA UDALOSTE (discapacidad psíquica)
- ADEMBI (esclerosis múltiple)
- HOSPITAL DE ZALDIBAR (Salud Mental)
- HOSPITAL DE DÍA DE LAS ARENAS
- ASPACE (San Ignacio- parálisis cerebral)
- COCEMFE (Castilla y León -movilidad reducida)
- CENTRO DE DIA FUNDACIÓN GOYENECHÉ (Disc. Intelectual)
- ASOCIACIÓN ESQUIMA (enfermedad mental)
- APAJH GIRONDE (Institut d'Education Motrice)
- GRUPO FRANCESES DEFICIENCIA MENTAL
- GRUPO MIFAS (Girona - discapacidad física)
- HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE ZAMUDIO
- GRUPO CALIU (Girona - discapacidad intelectual)
- UNIVERSIDAD DE NAVARRA (programa Campus sin límite integración alumnos con necesidades especiales)

- AFEFVI (enfermedad mental del Alto Vinalopó)
- CENTRO LA OLA (Sondika, escolares con discapacidad auditiva)

**Relación de empresas con las que el Museo ha establecido algún tipo de colaboración en conexión con actividades y visitas para colectivos en riesgo de exclusión social**

- CENTRO BIETXEAK (enfermos de SIDA)
- GRUPO MANUENE (salud mental, adicciones)
- FUNDACIÓN MANANTIAL (salud mental)
- FUNDACIÓN GIZAKIA (apoyo biopsicosocial)
- CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA MUJER (Área de Igualdad - Castro Urdiales)
- ASOCIACIÓN ZUBIETXE (inmigrantes)
- ASOCIACIÓN BIZITEGI (inclusión y transformación social)
- CENTRO AMIARTE (inclusión social a través del arte)
- FUNDACIÓN ITAKA ESCOLAPIOS (exclusión social - inmigrantes)
- ALDEAS INFANTILES
- MÉDICOS DEL MUNDO
- FUNDACIÓN ETORKINTZA (conductas adictivas)
- FUNDACIÓN ASKABIDE (exclusión social - prostitución)
- ASOCIACIÓN BIKARTE (menores bielorrusos)
- CENTRO FORMATIVO OTXARKOAGA
- CENTRO DE PRIMERA ACOGIDA DE MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS (Amorebieta)
- FUNDACIÓN PEÑASCAL (niños marroquíes)

- ASOCIACIÓN ASKABIDE (exclusión social-prostitución)
- SERVICIOS SOCIALES DE LA MANCOMUNIDAD DE URIBE KOSTA
- ASOCIACIÓN GOIZTIRI ELKARTEA (inclusión social y laboral-menores, adolescentes, inmigrantes)
- HOSPITAL DE DIA DE MANUENE
- CONSORCIO SERVICIOS SOCIALES MUNGIALDEA
- ASOCIACIÓN SUSTERRA (intervención socio-educativa integral y comunitaria)
- IZANGAI (jóvenes en exclusión social)
- ETORKINTZA (rehabilitación y toxicologías)
- SORTARAZI (exclusión y desventaja social)
- ASOCIACIÓN LUISA DE MARILLAC DE BILBAO (niños en riesgo de exclusión social)



GUGGENHEIM BILBAO