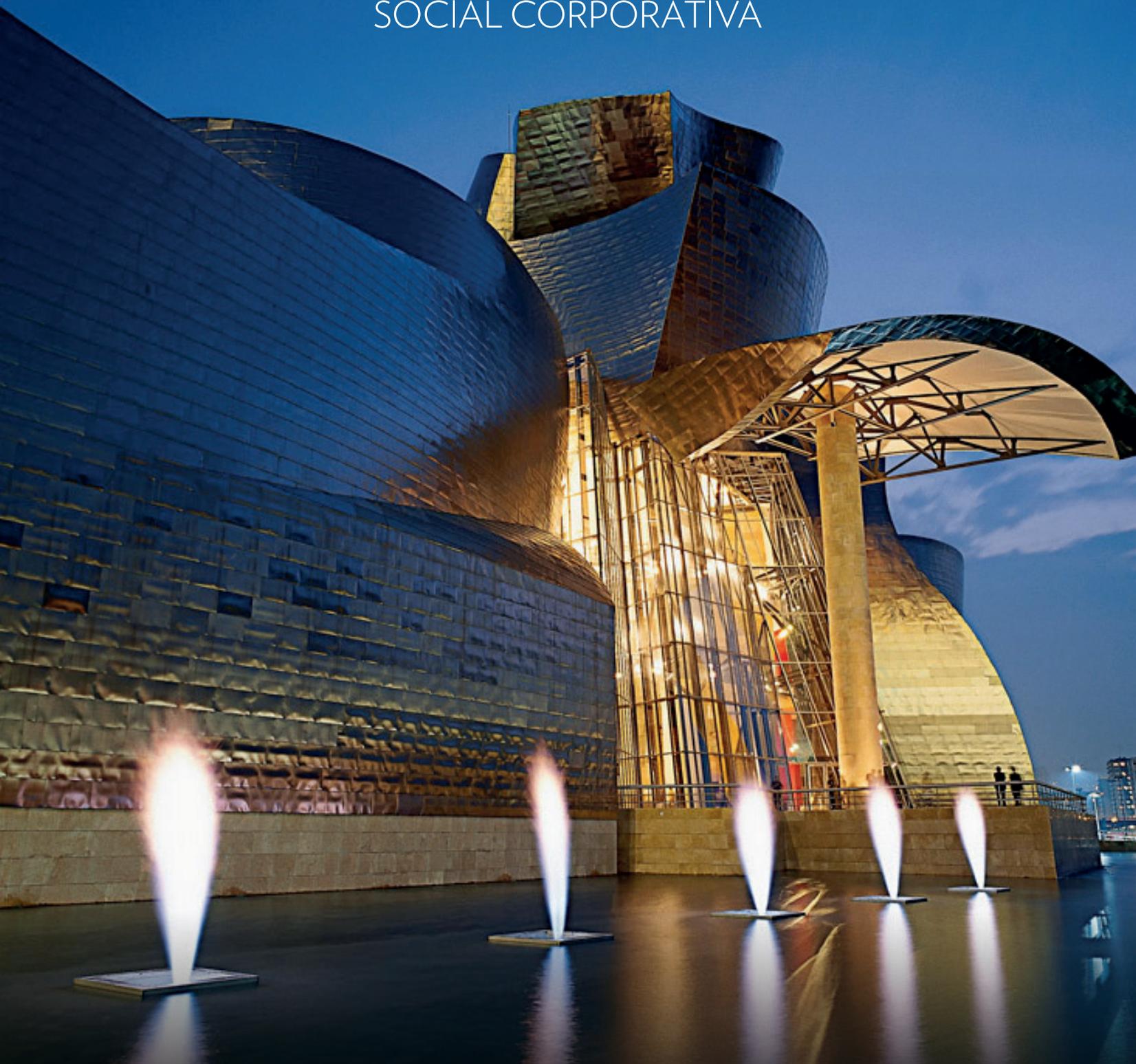


INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA



GUGGENHEIM BILBAO

# CONTENIDO

<b>1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DEL INFORME</b> .....	<b>4</b>
<b>2. EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b> .....	<b>6</b>
2.1. La responsabilidad con los visitantes .....	13
2.2. La contribución a la integración e inclusión social.....	29
2.3. El compromiso con el arte .....	33
2.4. El compromiso con Bilbao, Bizkaia y Euskadi .....	39
2.5. La responsabilidad con el medio ambiente.....	43
2.6. El compromiso con el equipo humano .....	47



# 1.

## ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DEL INFORME

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, medio ambiente, 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.

Coincidiendo con su XX Aniversario, y en el marco de su Plan Estratégico 2018-2020, el Museo ha decidido elaborar un informe que estructure y describa las actuaciones, proyectos y programas que desarrolla en materia de responsabilidad social corporativa, con los siguientes objetivos:

- Documentar las iniciativas y actuaciones que conforman la estrategia de responsabilidad social corporativa del Museo Guggenheim Bilbao, en el marco de la política de transparencia de la institución.
- Estructurar y poner en valor los compromisos que el Museo adquiere con los principales grupos de interés con los que se relaciona.
- Disponer de un documento que se configure como el punto de partida para reforzar la estrategia de futuro en materia de responsabilidad social corporativa en el Museo.

El informe que se presenta a continuación recoge, tras un capítulo introductorio, una recopilación de las principales iniciativas desarrolladas por el Museo en materia de RSC estructuradas en seis apartados:

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



## 2.

### EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**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, medioambiental 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 visitantes y las personas con dificultades de integración o en situación de exclusión social, vinculación con la sociedad de Bilbao, Bizkaia y Euskadi, compromiso con el arte y la comunidad artística, y respeto al medio ambiente, 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.

## SOCIEDAD 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 al País Vasco 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.

## 2.1

### LA RESPONSABILIDAD CON LOS VISITANTES

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 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.

## A.

### Relaciones de confianza y largo plazo

#### 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” de este 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.

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 18.000 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 corporativa 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 de 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.



## B.

### Actividades educativas orientadas a diferentes colectivos

#### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Actividades educativas para escolares, destacando el programa Aprendiendo a través del arte
- Servicios y actividades para educadores
- 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 y otras actividades 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 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 que desean realizar la visita por su cuenta como guías de los alumnos, 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 *online* (guías didácticas sobre las exposiciones y la colección permanente que plantean un acercamiento al arte a través del diálogo y la participación).



#### BABY ART

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

- **Familias:** Experiencias creativas (visitas participativas a exposiciones complementadas y reforzadas por experiencias o actividades creativas para niños de 3 a 11 años), Guía didáctica de actividades para padres e hijos con motivo de exposiciones temporales, Talleres *Araña* y *Puppy* para hijos 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 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:



#### 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 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 vídeo, 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:



#### 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.

Zero Espazioa (sala de orientación al visitante): espacio dinámico e interactivo que nace con el objetivo de ser un punto de encuentro entre el visitante y la institución, poniendo a su disposición las claves necesarias para vivir en el Museo una experiencia única.

- **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 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.

- **Universidades y centros formativos:** El Museo ha puesto en marcha distintas iniciativas para favorecer un mayor acercamiento a Universidades y centros formativos, entre las que destacan:

- Organización de visitas dirigidas a Universidades y centros de estudios.
- Colaboración con la UPV/EHU, Universidad Bocconi de Milán, Deusto Business School y New York University en la impartición de másteres con el fin de compartir y hacer accesible el conocimiento generado por el Museo a futuros profesionales del mundo del arte.
- Programa específico con los Cursos de Verano de la UPV/EHU.

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



#### 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.

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

### 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 tiflológica 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 desventaja en determinadas circunstancias (personas con discapacidad, personas mayores, 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 - Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación**. El Museo Guggenheim Bilbao mantiene este sistema de gestión orientado a la satisfacción del usuario y a la mejora continua, y lleva a cabo auditorías objetivas, con el fin de:

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

El sistema de accesibilidad global adoptado por el Museo 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
- Mejoras en los aseos para facilitar su utilización, incorporando servicios de cambiabebés
- 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 escrita de materiales de audio
- Jornadas de formación y sensibilización entre la plantilla del Museo
- 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
- Videoguías del Museo

#### 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

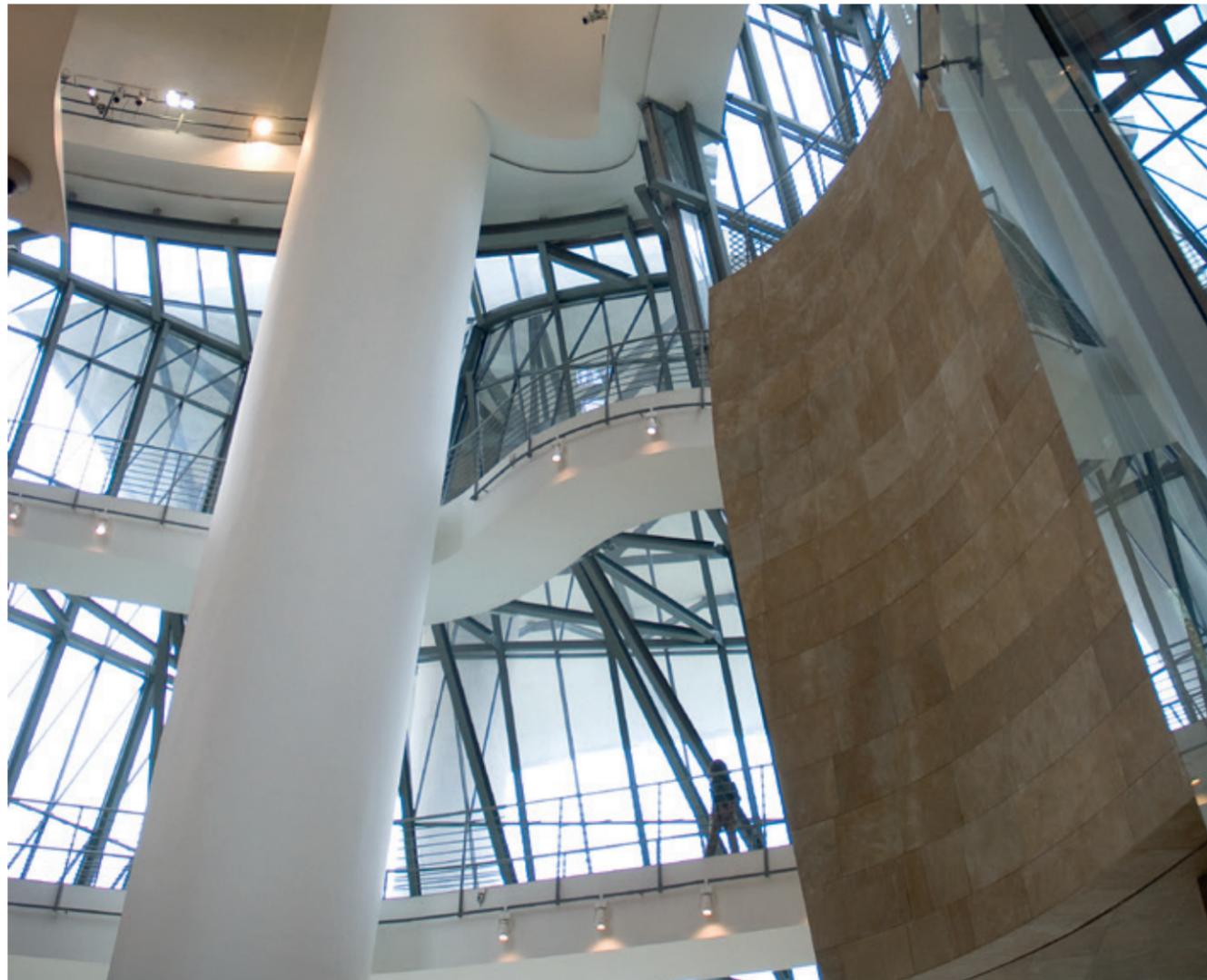
El Museo ha sido pionero en el diseño y la implantación de herramientas tecnológicas como la **videoguía**, dirigida a colectivos con discapacidad auditiva, que permite a estas personas acceder a las explicaciones de los contenidos expositivos en las mismas condiciones que el resto de los visitantes, 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 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, ADEMBI, Hospital de Zaldibar, Hospital de día de Las Arenas, ASPACE, COCEMFE, Centro de día Fundación Goyeneche, Asociación ESQUIMA, APAJH GIRONDE, Grupo MIFAS, Hospital Psiquiátrico de Zamudio, Grupo CALIU, Universidad de Navarra, AFEPVI, Centro La Ola.



## D.

### Tarifas accesibles a todos los públicos

#### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Aportaciones simbólicas y publicación de contenido *online* gratuito
- Bonificaciones para determinados colectivos: estudiantes, jubilados, 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
- 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.

Igualmente, 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.

**A continuación se detallan otras iniciativas:**

#### CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LAS TRES UNIVERSIDADES VASCAS

En el marco del XX Aniversario, el Museo Guggenheim Bilbao promovió y firmó un acuerdo de colaboración con las tres universidades Vascas – Euskal Herriko Unibertsitatea/Universidad del País Vasco; Universidad de Deusto y Mondragon Unibertsitatea- por el cual los estudiantes matriculados en cualquiera de sus facultades pueden pasar a formar parte del colectivo de Amigos del Museo aportando la cantidad simbólica de 5 euros al año.

El objetivo de esta iniciativa es acercar a los 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.

## E.

### 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, favoreciendo 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.

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.
- *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 (vídeos 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



## 2.2

### LA CONTRIBUCIÓN A LA 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 vías 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, 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 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 son algunas de las tareas que las personas voluntarias desempeñan en colaboración con el Museo para mantener su compromiso educativo con la sociedad.

En concreto, 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 cuatro sesiones (tres charlas y talleres y una 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. 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 los participantes, en su mayor parte personas en rehabilitación por drogodependencias, inmigrantes o 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 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 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 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 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.

# 2.3

## 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.

### Colección y programación artística

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.

## B.

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

**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 multidisciplinares, o aplicar a su gestión un modelo mixto que combina la participación privada con la pública a diferentes niveles. El Museo aplica el concepto de innovación a la investigación curatorial en torno a las obras de su Colección, al ámbito de la Conservación, o a la Educación y sus programas didácticos. Innovando el Museo se pone al día, se adapta al contexto cambiante, se redefine y se reinventa para adecuarse a nuevos públicos, nuevas situaciones y nuevas exigencias.

Convencido de este compromiso, la investigación en torno al arte moderno y contemporáneo es una parte fundamental de la Misión del Museo. Concretamente, el Museo realiza permanentemente trabajos de investigación en los ámbitos de 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 Guggenheim, o de las que forman parte de las exposiciones temporales es una tarea fundamental para el Museo, que centra sus líneas de investigación en:
  - La Colección Permanente de los Museos Guggenheim
  - Las piezas de la Colección Propia que por su significación artística se han convertido en referentes en la Historia del Arte
  - La obra de artistas que cuentan con una representación en profundidad dentro de la Colección Propia
  - Las piezas y proyectos de ubicación específica creados para el Museo Guggenheim Bilbao
  - El arte de posguerra y el diálogo entre el escenario artístico desarrollado en EE. UU. y en Europa
  - El arte vasco y español
  - El edificio que alberga al Museo, obra emblemática de la arquitectura del siglo XX



## 2.4

### EL COMPROMISO CON 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 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 país 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
  - Transparencia y Buen Gobierno
-

## A.

### Impacto económico y repercusión internacional

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, la demanda total generada anualmente por la actividad del Museo Guggenheim Bilbao, considerando tanto los efectos directos e indirectos como los inducidos, excede los 400 millones de euros, lo que supone una contribución a las Haciendas Vascas de más de 60 millones de euros anuales de ingresos adicionales y el mantenimiento de aproximadamente 9.000 empleos.

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 representa, 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.

Estos motivos, entre otros, han hecho 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

## B.

### Transparencia y Buen Gobierno

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.

Bajo este prisma y en respuesta al compromiso adquirido con estos principios, el Museo recibió en 2017 y por tercer año consecutivo, 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.

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.

Asimismo, el Museo cuenta con un 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



#### 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, medio ambiente y sociedad, redundando directamente en mayores beneficios para la comunidad.

## 2.5

### LA RESPONSABILIDAD CON EL 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. 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
-

## 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 mantiene 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 materializa en el desarrollo de su actividad y servicios bajo premisas de sostenibilidad, sino también en el liderazgo y compromiso demostrado por la Dirección del Museo con respecto al sistema de gestión ambiental:

- Asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental
- Asegurándose de que se establezcan la política ambiental y los objetivos ambientales, y que estos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización

- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización
- Garantizando 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
- Validando 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 a un óptimo desempeño ambiental y del sistema de gestión en todas las actividades de la organización.



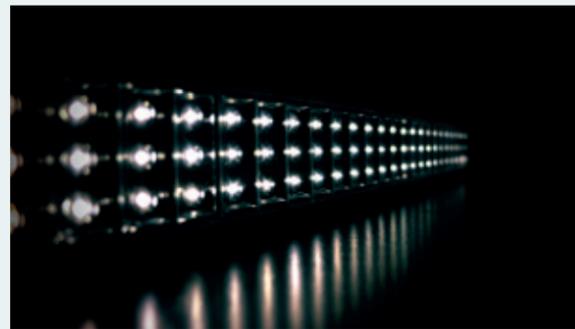
- El Sistema de Gestión Ambiental se encuentra en permanente estado de progreso, tanto en lo que se refiere a su estructura (documentación, organización, etc.) como en los objetivos concretos anuales. El impulso de progreso cuenta con la iniciativa de toda la plantilla, alentada por la Dirección.
- Cumplimiento 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 este ámbito se encuentran:

- La optimización energética y reducción de los consumos de energía eléctrica y gas
- La definición de estándares de temperatura flexibles para minorar el consumo energético
- La recogida selectiva de residuos y reciclaje
- La reutilización de mobiliario museográfico
- La habilitación de un almacén específico para la gestión de residuos peligrosos
- La reducción del impacto sonoro en el entorno
- La realización de auditorías medioambientales anuales externas e internas
- La formación y comunicaciones de sensibilización para la plantilla



#### INSTALACIÓN DE TECNOLOGÍA LED

Entre los proyectos que se han puesto en marcha en los últimos años destaca la implantación de tecnología led en la iluminación arquitectónica del Museo, contribuyendo de manera significativa a la reducción del consumo eléctrico.

# 2.6

## EL COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO

**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 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.

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

### 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.

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.

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.



### 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

### 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
- Certificación ARHOE promovida por la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles
- Plan de Igualdad
- 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. Facilitar la conciliación de la vida personal y profesional de las personas es un capítulo fundamental en la gestión de los recursos humanos del Museo, que ha revisado, ordenado y formalizado los enfoques, las políticas y prácticas relacionadas con la gestión de personas a través de la vía de

la conciliación, poniendo en marcha un plan basado en la mejora continua 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, 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, 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

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 crear un espacio de colaboración para multiplicar el impacto que los planes de igualdad de las distintas organizaciones tienen en la reducción de las brechas de género del mercado laboral.



### RED DENBBORA SAREA

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

#### 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.

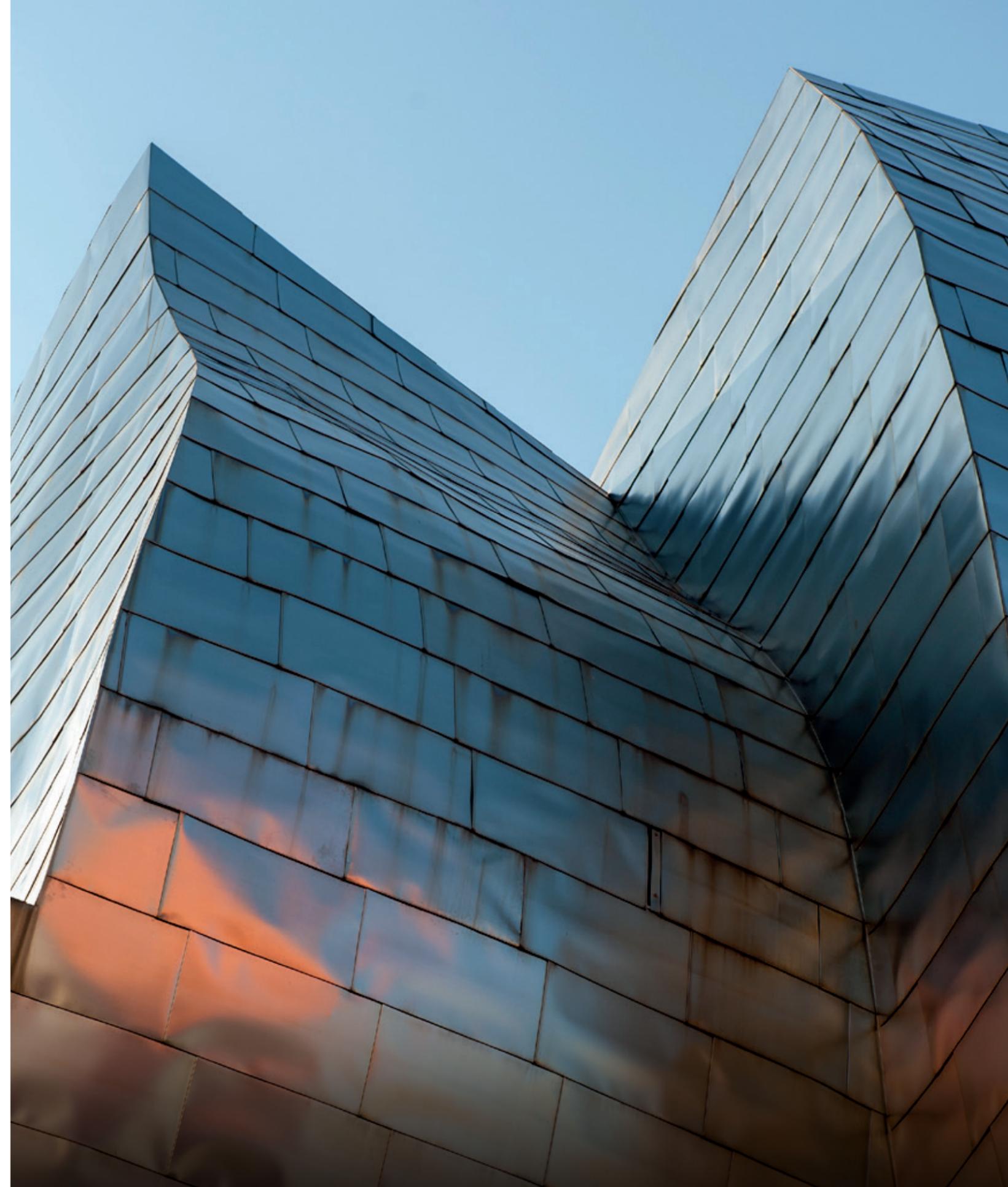
Por este motivo, la organización sigue avanzando en este objetivo a través de la metodología recogida en el **Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales**, que permite prevenir y reducir los accidentes laborales, detectar las situaciones de riesgo y su origen, e implementar las acciones 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.



GUGGENHEIM BILBAO