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 create a complex, undulating texture. The lighting is dramatic, with a clear blue sky above and the sun casting long, dark shadows across the panels, highlighting their three-dimensional quality. The overall color palette is dominated by the metallic tones of the building and the deep blue of the sky.

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

FUNDACIÓN DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

GUGGENHEIM BILBAO

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
<b>1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DEL INFORME.....</b>	<b>7</b>
<b>2. 2021 EN CIFRAS.....</b>	<b>8</b>
<b>3. EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO, CERCA DE CUMPLIR 25 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
3.4. Capacidad de resiliencia.....	18
<b>4. LA RSC, UN COMPROMISO ESENCIAL PARA EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO.....</b>	<b>23</b>
4.1. El compromiso con el equipo humano.....	34
4.2. La responsabilidad con los y las visitantes.....	42
4.3. La contribución a la integración e inclusión social.....	65
4.4. El compromiso con Bilbao, Bizkaia y Euskadi.....	69
4.5. El compromiso con el arte.....	73
4.6. La responsabilidad con el medio ambiente.....	79
<b>5. SOBRE EL INFORME.....</b>	<b>86</b>
5.1. Perfil del informe.....	86
5.2. Índice de contenidos GRI.....	87
<b>ANEXO I: RED DE ALIANZAS.....</b>	<b>106</b>

# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

(102-14)

Presentación

Como es habitual, presentamos en este documento una síntesis de la información relativa a la responsabilidad social corporativa del Museo Guggenheim Bilbao, con la finalidad de hacer público y poner en conocimiento de la ciudadanía nuestro compromiso con las prácticas que favorecen la sostenibilidad, el respeto al medioambiente, el progreso y el bienestar de la sociedad de la que formamos parte. Pretendemos así hacer accesibles los resultados del Museo en lo concerniente, entre otros, a los aspectos económicos, medioambientales o sociales de su actividad a lo largo de 2019, 2020 y 2021, con la firme convicción de que nuestros logros benefician y potencian el contexto en el que nos inscribimos, del mismo modo que el Museo se ve impulsado por el desarrollo que se produce en su entorno y el apoyo que recibe del mismo.

En primer lugar, debemos señalar cómo, en una coyuntura aún complicada por la pandemia y sus consecuencias internacionales, el Museo ha ido remontando paulatinamente una situación difícil, hasta lograr en 2021 alcanzar unos resultados que representan una mejora significativa frente a las cifras del año anterior, superando de ese modo con creces las expectativas más halagüeñas. Durante esta última etapa, aún condicionada por las restricciones impuestas por la emergencia sanitaria, el Museo ha desplegado el máximo optimismo, haciendo gala también de valores como la resiliencia y el esfuerzo, para seguir apostando por una completa programación artística, organizando exposiciones de gran riqueza y atractivo, de las que en 2021 ya pudieron disfrutar más de medio millón de visitantes.

La recuperación progresiva de nuestra actividad, la multiplicación de las propuestas y el apoyo del público han venido acompañados de un respaldo social histórico al Museo, que ha desafiado el clima de incertidumbre reinante, de modo que Community ha llegado a alcanzar la cifra récord de más de 100.000 integrantes, de los que más de 21.000 eran Amigos del Museo, y casi 800 beneficiarios del programa Erdu destinado a personas en situación de desempleo. Asimismo, las compañías e instituciones que constituyen el Programa de Miembros Corporativos han demostrado una fidelidad inquebrantable, apoyándonos a través de diversas formas de mecenazgo a pesar de las adversas circunstancias.

Otro hecho significativo que pone de manifiesto la interacción y la recíproca dedicación que mantenemos con el entorno es el éxito de la primera iniciativa de crowdfunding puesta en marcha por el Museo, con el objetivo de hacer frente a la compleja restauración de la escultura de Jeff Koons Puppy, un icono no solo de la institución, sino también de la ciudad, como ha demostrado la gran implicación de personas y empresas en esta campaña, que ha posibilitado la renovación de la estructura y de los sistemas de la emblemática obra.

El fomento e impulso de la educación es uno de los objetivos fundamentales que atendemos desde nuestra responsabilidad social. Entre las iniciativas destinadas a potenciar la vertiente

educativa del Museo en esta última etapa destacan el impulso a las herramientas digitales, la celebración de la séptima edición del programa de becas para estudiantes vascos en el Solomon R. Guggenheim Museum de Nueva York en formato virtual y la creación de un colectivo de docentes, Community Educadores, con quienes promovemos el papel del arte como herramienta pedagógica en aulas y hogares.

Dan testimonio tanto de nuestro compromiso con el equipo humano que trabaja en el Museo como con algunos de los aspectos más importantes de la sociedad en la que se enmarca nuestra labor las nueve certificaciones obtenidas, renovadas o en proceso en materia de conciliación, accesibilidad, cumplimiento, igualdad, salud y medioambiente. Respecto a la responsabilidad específica que asumimos con la sostenibilidad, cada día más apremiante, el Museo Guggenheim Bilbao ha sido una de las primeras instituciones museísticas internacionales en someterse a la medición de la huella de carbono de su actividad de alcance 3. Con el objetivo de reducir progresivamente esta huella y de sensibilizar a nuestras audiencias, hemos elaborado un ambicioso plan de acciones innovadoras en ámbitos como la gestión energética, la programación expositiva o los programas públicos. De hecho, la sostenibilidad ambiental es uno de los principales ejes de nuestro Plan Estratégico 2021-2023, que se ha concretado en la definición de un Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental en plena correspondencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Por último, nos gustaría destacar que el Museo continúa manteniendo un elevado nivel de autofinanciación, y ha continuado cumpliendo con su papel de dinamizador económico, generando con su actividad en 2021 una demanda de más de 197 millones de euros, aportando al PIB más de 173 millones de euros, proporcionando a las Haciendas Públicas unos ingresos adicionales de 26,8 millones de euros y contribuyendo al mantenimiento de 3.694 empleos.

Cerramos, pues, un período que nos ha permitido reflexionar y adaptarnos a nuevas circunstancias con la satisfacción por la experiencia vivida y el trabajo realizado. Hemos asumido a lo largo de ya casi 25 años con ilusión, responsabilidad y autoexigencia nuestro papel en la dinamización cultural y en la proyección internacional de una sociedad y un territorio a los que nos debemos. Deseamos seguir cumpliendo con las obligaciones y los compromisos que nos autoimponemos; y que el público y la ciudadanía continúen apoyándonos y confiando en nuestro liderazgo y capacidad de acción y decisión. Juntos participamos de una misión que trasciende nuestro papel, pretendiendo contribuir a la construcción de un mundo mejor, que potencie la cultura y favorezca la convivencia, el bienestar, el aprendizaje, el disfrute y el desarrollo de las personas, protegiendo el medioambiente como contexto esencial e imprescindible para la vida.

**Juan Ignacio Vidarte**  
*Director General del Museo Guggenheim Bilbao*



# 1.

## ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DEL INFORME

(102-1, 102-40)

Cerca de cumplir veinticinco años desde su inauguración, en octubre de 1997, el Museo Guggenheim Bilbao es una realidad que ha superado las expectativas más ambiciosas a nivel artístico y cultural, 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 nuevo Plan Estratégico 2021-2023, la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao ha decidido reiterar su apuesta por la elaboración de un nuevo 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 actualmente en materia de responsabilidad social corporativa.

El informe que se presenta a continuación recoge, por un lado, los principales hitos destacados en 2021 y una breve introducción sobre la historia, trayectoria y actividad del Museo tras 24 años como referencia internacional en el mundo del arte contemporáneo.

Por otro lado, el informe incorpora una reflexión sobre la visión de la responsabilidad social corporativa del Museo, y su alineamiento con los intereses, expectativas y necesidades de los grupos de interés, así como una mención a la capacidad de resiliencia, aprendizaje y flexibilidad adoptadas por el Museo para adaptarse a la nueva y compleja situación experimentada como consecuencia de la pandemia derivada de la Covid-19.

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

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

# 2.

## 2021 EN CIFRAS

### PRINCIPALES HITOS



#### RESPALDO DEL PÚBLICO:

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

- 43,3% Extranjeros
- 24,1% Euskadi
- 32,6% Resto del Estado

Nivel de satisfacción general de los visitantes: 8,71/10



#### PROGRAMACIÓN ARTÍSTICA ATRACTIVA:

Nivel de satisfacción general de los clientes con las exposiciones: 8,68/10

- Programación artística de calidad:
- *Kandinsky*
  - *Las Mujeres de la abstracción*, de Alice Neel
  - *Las personas primero* (elegida como la mejor del año por medios internacionales)
  - *Los locos años veinte* (que lideró la programación durante el verano)

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



#### AUTOFINANCIACIÓN:

Líder entre las instituciones culturales europeas en su nivel de autofinanciación, que en 2021 se ha situado en el 62%, pese a los efectos de la pandemia



#### EMPLEO DE CALIDAD:

- Equipo estable, formado por 96 personas
- 74% mujeres / 26% hombres
- 98% contrato laboral permanente
- Apuesta por la formación continua, la igualdad de oportunidades y la seguridad y salud en el trabajo



#### UNA GRAN COMUNIDAD:

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

- 21.127 Amigos del Museo
- 79.792 Seguidores
- 797 beneficiarios del programa Erdu

111 Miembros Corporativos



#### MOTOR ECONÓMICO:

- 197,0 millones de euros de demanda generada en el entorno de Euskadi
- 173,2 millones de euros de aportación al PIB de Euskadi
- 26,8 millones de euros generados en concepto de ingresos para las Haciendas Públicas Vascas
- Contribución al mantenimiento de 3.694 empleos en Euskadi



#### ÉXITO DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS:

28.509 participantes en programas educativos presenciales y 257.685 participantes en programas educativos y otros recursos online

436.399 personas han hecho uso de los espacios didácticos complementarios a la programación artística (Didaktika)

7ª edición del Programa de Becas en New York para estudiantes de Euskadi

Éxito continuado del programa TopArte y lanzamiento de Community Educadores

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

Consolidación del Convenio de Colaboración con las Universidades Vascas y Digipen, en el que han participado casi 3.000 estudiantes



# 3.

## EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO, CERCA DE CUMPLIR 25 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) y de la Solomon R. Guggenheim Foundation se pusieron en contacto con el objetivo de desarrollar conjuntamente una infraestructura cultural de primer orden como parte de un plan global diseñado para la revitalización cultural, económica, social y urbanística de la ciudad de Bilbao y su entorno.

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

El edificio del Museo, hoy día el 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 24 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

En 2022 el Museo celebrará el 25 aniversario de su apertura al público y al mundo. Se trata de una fecha significativa para Bilbao, Bizkaia y Euskadi como consolidación y reconocimiento del proceso de transformación del territorio, que, además, tendrá una especial significación adicional, si como se espera, en esa fecha se puede ver ya iniciado el proceso de recuperación tras la pandemia.



# 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 marketing, cuyo objetivo es lograr la máxima notoriedad y proyección de la institución y su actividad a través de los medios de comunicación y acciones de difusión.
- **Articulación de relaciones con clientes:** la actividad de desarrollo está dirigida a la obtención del máximo apoyo social, corporativo y económico. Este apoyo se traduce en dos líneas diferenciadas: el Programa de Miembros Corporativos y el Programa de Miembros Individuales. En este mismo sentido, los servicios que el Museo ofrece a sus visitantes contribuyen a maximizar la calidad de la visita, aportando un valor añadido a la misma y dando lugar a una experiencia única que 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 y el Comité Ejecutivo son los máximos órganos de gobierno de la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao.**

El **Patronato** es el órgano supremo de gobierno y representación de la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao. Está compuesto por representantes de los Patronos Fundadores —Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia y Solomon R. Guggenheim Foundation (SRGF)—, así como por los Patronos no fundadores, y es presidido por el Lehendakari del Gobierno Vasco. Actualmente el número de Patronos de la Fundación es de 21.

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

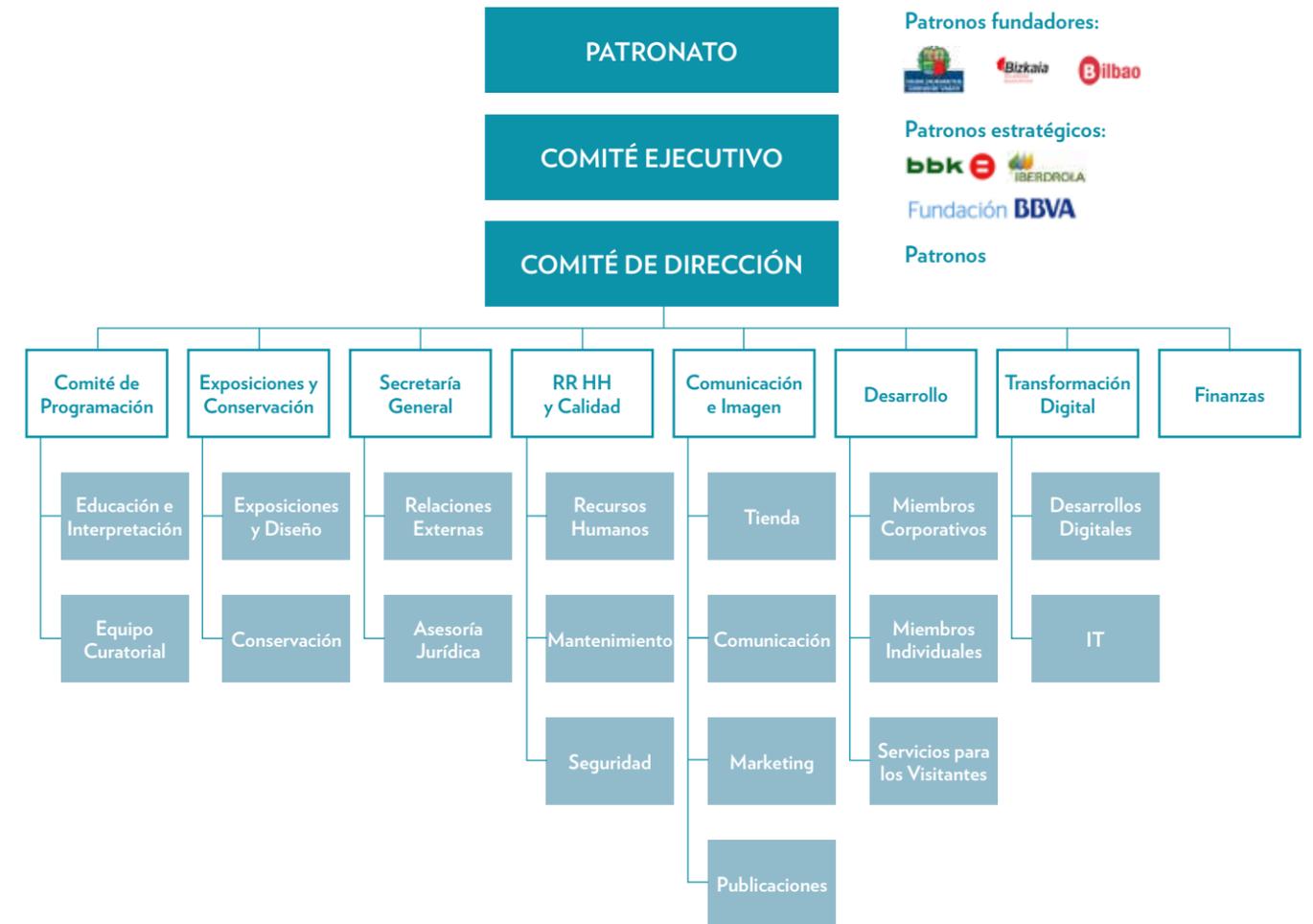
Por su parte, la **Dirección General** define el proyecto del Museo y sus Planes Estratégicos, que presiden el funcionamiento del Museo e incluyen la Misión, Visión y Valores necesarios para alcanzar los objetivos que permiten satisfacer a sus grupos de interés. Estos Objetivos estratégicos se articulan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

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

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

- **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, Salud y Bienestar (Comité 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 Grupo GU-Zero (Grupo de sostenibilidad medioambiental multidisciplinar en el que participan 17 personas, representando todos los departamentos del Museo) el Comité Osasun (centrado específicamente en el ámbito de Organización Saludable), el Comité Óptima (con el Comité de Prevención del Acoso), y el Comité de Empresa.



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

# 3.3

## TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

(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

El Museo Guggenheim Bilbao recoge su compromiso con la excelencia en su nuevo Plan Estratégico, comprometiéndose a mantener la excelencia no solo en la transparencia, sino también en el buen gobierno y la gestión ética. Así, se compromete a seguir avanzando día a día por ser una organización más diversa e inclusiva, promoviendo la igualdad y reafirmando su capacidad de innovación y mejora continua en el reconocimiento de las personas, su talento y contribución a la organización.

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

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

Desde su inauguración, el Museo se ha consolidado como una referencia cultural a nivel nacional e internacional y un ejemplo de integridad en la gestión. Creado como una institución sin ánimo de lucro, el Museo asume un compromiso ético hacia el entorno en el que se inscribe, siendo una entidad al servicio de la

sociedad y su desarrollo. En este sentido, trabaja en su operativa diaria para impulsar la construcción de una organización basada en la honestidad, la confianza, la integridad, la responsabilidad de las personas y el trabajo participativo, fomentando valores de libertad y respeto por el individuo.

De acuerdo con dichos principios y valores, el Museo Guggenheim Bilbao mantiene un firme compromiso con el cumplimiento normativo, incluidas 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, vigente actualmente, 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.

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

Consúltense la Web corporativa del Museo para información más detallada:

Código ético y de Buenas Prácticas, y procedimientos, manuales, políticas, certificados y programas más relevantes implantados en el Museo Guggenheim Bilbao:

<https://cms.guggenheim-bilbao.es/uploads/2021/09/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf>

Normas de Conducta:

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

Manual de Prevención de Riesgos Penales:

<https://cms.guggenheim-bilbao.es/uploads/2021/09/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 2021 se ha situado en el 62%.**

La orientación económica está presente entre los valores del Museo y establece entre sus principios de actuación que:

**Las personas del Museo gestionarán con eficiencia y sensatez, y siempre de forma ética, responsable, segura y adecuada, los recursos con los que cuenten para el desempeño de su actividad a fin de lograr el máximo grado de autofinanciación posible.**

Entre las pautas de comportamiento establecidas en este ámbito destacan:

- Actuar como referente desde el punto de vista de la ética y la responsabilidad social, de manera que el Museo estreche sus vínculos con la comunidad y siga contando con un amplio apoyo social y empresarial.
- Buscar la máxima calidad, innovación y mejora continua en los servicios ofertados con el objetivo de lograr clientes satisfechos.
- Garantizar el equilibrio entre la reputación de la institución y su financiación, analizando en profundidad cualquier ofrecimiento de donación o colaboración. El Museo no aceptará donaciones de origen desconocido, susceptibles de proceder de actuaciones ilegales o conductas delictivas, o contrarias a la ética del Museo.
- Realizar una evaluación continua de los procesos de trabajo e introducir en ellos las mejoras y sinergias necesarias a fin de reforzar la orientación económica.

- Adaptar los espacios del Museo y maximizar su aprovechamiento con el objetivo de realizar un uso eficiente de los mismos y obtener, cuando proceda, una rentabilidad 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 2018-2021

Valor económico generado (€)	2021	2018
Ingresos de la actividad propia	17.058.927	16.944.580
Ventas y otros ingresos ordinarios de la actividad mercantil	5.428.355	10.954.664
Otros ingresos de la actividad	3.555.875	4.287.304
Ingresos financieros	2.150	3.662
	<b>26.045.306</b>	<b>32.190.211</b>
Valor económico distribuido (€)	2021	2018
Aprovisionamientos	1.613.258	2.703.376
Gastos de personal	5.783.010	5.239.328
Otros gastos de la actividad (Servicios exteriores, tributos, etc.)	17.966.941	-3.171.681
Gastos financieros	93.725	250.203
	<b>25.456.933</b>	<b>31.364.589</b>
Valor económico retenido (€)	2021	2018
Valor económico generado	26.045.306	32.190.211
Valor económico distribuido	25.456.933	31.364.589
	<b>588.373</b>	<b>825.622</b>

# 3.5

## CAPACIDAD DE RESILIENCIA

(103-2 Capacidad de resiliencia, 103-2 Prácticas en materia de seguridad, 103-2 Salud y seguridad de los clientes, 103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

El Museo inició 2020 con las mejores previsiones, en correspondencia con las elevadas expectativas que había alimentado como consecuencia de la evolución en los últimos años. Sin embargo, la emergencia sanitaria internacional declarada en marzo de 2020 y la pandemia derivada de la Covid-19 dieron lugar a un confinamiento generalizado, obligando al cierre del Museo durante once semanas y marcando el inicio de una serie de medidas restrictivas (cierres perimetrales intermitentes, restricciones a la movilidad, limitaciones de aforo y horario, ...) que han continuado existiendo, en mayor o menor medida, a lo largo de 2021, condicionando seriamente la actividad y los datos relativos a dicho ejercicio.

A pesar de las dificultades, desde el Museo se ha tratado en todo momento de interpretar lo experimentado como un ejercicio de aprendizaje y superación, así como de flexibilidad y resiliencia. En medio de la incertidumbre, el

Museo ha recurrido a algunas de las principales claves de su razón de ser, constatando cómo el arte y la cultura se configuran como elementos esenciales para la recuperación emocional de la sociedad, procurando que quienes se acercaran al Museo buscando refugio en sus exposiciones o actividades, encontraran esa conexión y ese sentido de pertenencia que el arte permite recobrar.

Tras su reapertura el 1 de junio de 2020, el Museo ha continuado realizando importantes esfuerzos por mantener el número y la calidad de la programación expositiva hasta el momento actual, adaptándose a la nueva realidad, y garantizando además la máxima seguridad en las visitas. En este sentido, destaca la obtención por parte del Museo Guggenheim Bilbao, del certificado de AENOR para su protocolo de actuación frente a la Covid-19, convirtiéndose en el primer museo del Estado en lograrlo.

### PRIMER MUSEO DEL ESTADO EN OBTENER EL CERTIFICADO AENOR PARA EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA COVID-19

El Museo Guggenheim Bilbao ha obtenido la certificación de AENOR por el protocolo de actuación seguido frente a la COVID-19, lo que le convierte en la primera institución museística del Estado en recibirlo.

Este certificado de buenas prácticas avala que las medidas implantadas por el Museo para asegurar una visita protegida y de calidad aplican correctamente las recomendaciones sanitarias frente al virus, y demuestra el compromiso del Museo de cara a generar la confianza necesaria para la activación y recuperación de la economía de su entorno.

Para la obtención de este certificado, AENOR valoró la gestión de riesgos específicos en la visita al Museo, tanto para los visitantes como para sus trabajadores. Así, analizó no solo la gestión de la salud laboral, sino también las buenas prácticas de limpieza e higiene, las medidas organizativas y de protección, la formación, información y comunicaciones, la gestión de la crisis y la continuidad de la operación.

Durante este complejo periodo, el Museo ha aprovechado por tanto para reafirmar algunos de los valores que definen su labor, como la responsabilidad y el compromiso para con la sociedad y las nuevas generaciones, y particularmente otros, como la anticipación, la capacidad de adaptación o la flexibilidad, tan relevantes en periodos de cambio, intensificando su vocación como agente proactivo de la comunidad, en el presente y el futuro.

Dicho compromiso con la sociedad y el arte ha llevado al Museo a transformar sus iniciativas para poder seguir ofertándolas en nuevos formatos y a crear nuevas iniciativas digitales que garantizan la seguridad de los visitantes. La participación masiva en todas las actividades desarrolladas en el ámbito digital, explicitadas a lo largo del presente informe, atestigua cómo el Museo ha logrado adaptarse con éxito a su tiempo y a la nueva realidad.



# 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 LA COMISIÓN MUNDIAL DEL MEDIOAMBIENTE Y DEL DESARROLLO (1987)

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

Por otro lado, el Museo se ha sumado a la iniciativa de

(102-16)

Naciones Unidas incorporando en su gestión los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) durante el periodo estratégico 2021-2023 y visibilizando las aportaciones concretas que desde su actividad habitual se pueden realizar para la consecución de dichos objetivos. Los ODS se configuran como el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos a través de la acción conjunta de entidades públicas y privadas de todos los sectores para abordar los desafíos globales a los que se enfrenta el planeta y la humanidad en ámbitos como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.

El Museo, desde su óptica de institución cultural, busca contribuir, entre otros aspectos, a integrar el diálogo intercultural y la participación activa en la vida cultural; reconocer y celebrar la diversidad como un objetivo en la actividad artística y cultural; orientar las prácticas culturales hacia el bienestar personal y la salud; o garantizar que todos los hombres y mujeres, en especial los más vulnerables, puedan tener un acceso igualitario a los servicios culturales.



**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.

(102-40)

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.

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.

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.

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**.

# 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 2021, cumpliendo con su compromiso de presentar informes con carácter trienal (puntualidad).

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

principales grupos de interés, cuya opinión se ha tenido en cuenta a través de distintos mecanismos:

- Personal del Museo Guggenheim Bilbao: se han realizado entrevistas, reuniones y contrastes con los responsables de las principales áreas del Museo.
- Visitantes y sociedad: se han realizado más de 154 encuestas de opinión a visitantes de diferentes nacionalidades y perfiles.
- 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.

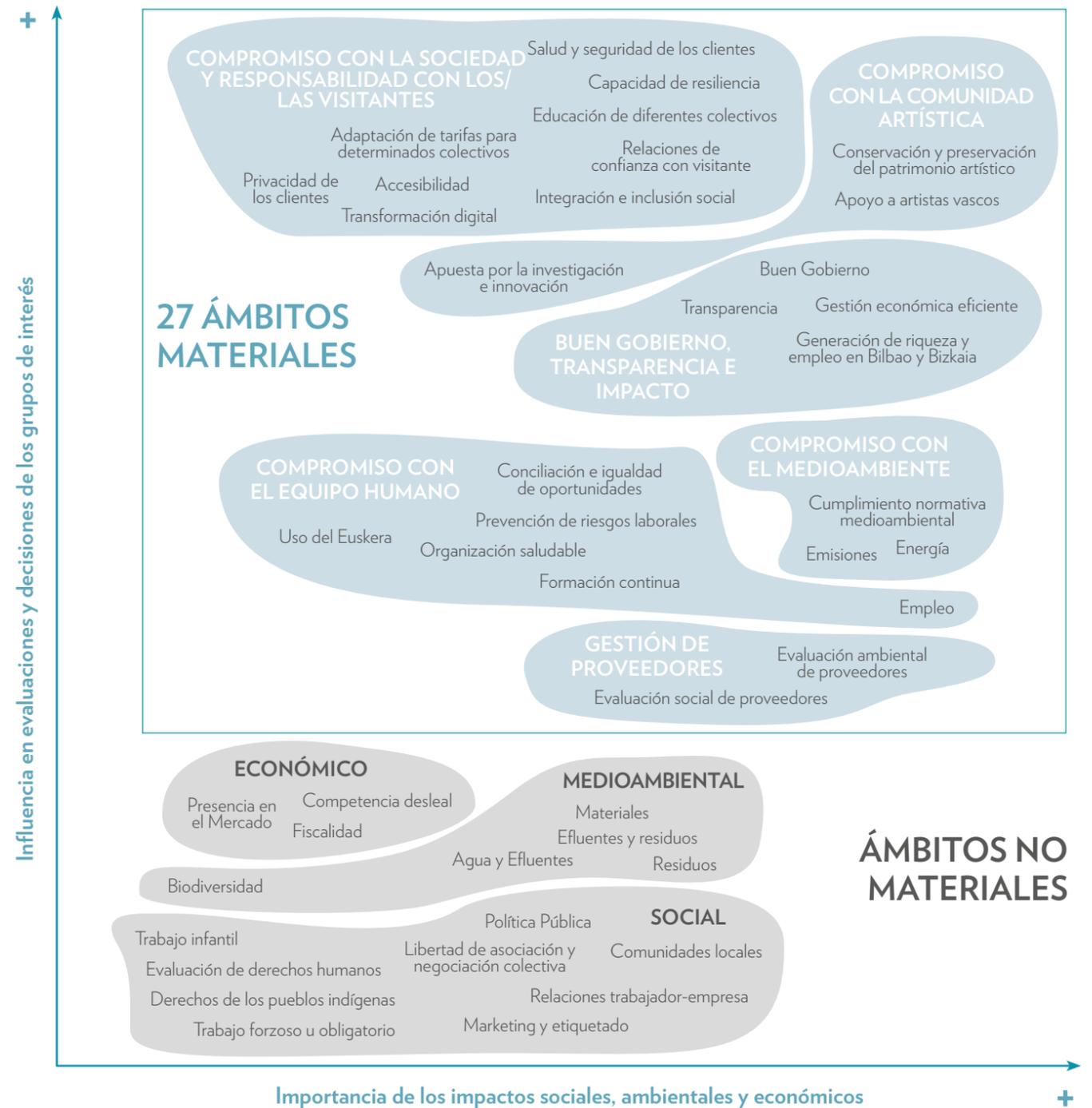
En este sentido, y de cara a la elaboración del presente Informe, las personas responsables de su elaboración han analizado y revisado la validez de los grupos de interés definidos como prioritarios para el Museo desde su origen, reafirmando la decisión adoptada, al considerar que con su participación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

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

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

# 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, 27 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 27 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 e innovación	-	Interna / Directa
<b>COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y RESPONSABILIDAD CON LOS/LAS VISITANTES</b>	Educación de diferentes colectivos	GRI 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	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Interna y externa / Directa e indirecta
	Privacidad del cliente	GRI 418: Privacidad de los clientes	Interna y externa / Directa
	Relaciones de confianza con el visitante	-	Interna y externa / Directa
	Accesibilidad	GRI 406: No discriminación	Interna / Directa
	Transformación digital	-	Interna / Directa
Capacidad de resiliencia	-	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	GRI 102-16 GRI 205: Anticorrupción GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Interna y externa / Directa
	Transparencia	GRI 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 GRI 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
	Organización saludable	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión económica eficiente</li> <li>• Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi</li> <li>• Capacidad de resiliencia</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Buen Gobierno</li> <li>• Conservación y preservación del patrimonio artístico</li> <li>• Cumplimiento de la normativa medioambiental</li> <li>• Empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Dirección</li> <li>• Contacto directo con el Departamento de Desarrollo</li> <li>• Página web</li> </ul>
<b>EQUIPO HUMANO</b>	Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Buen Gobierno</li> <li>• Cumplimiento de la normativa medioambiental</li> <li>• Empleo</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Organización saludable</li> <li>• Formación continua</li> <li>• Uso del Euskera</li> <li>• Conciliación e igualdad de oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Tablón de anuncios</li> <li>• Plan de acogida</li> <li>• Página web</li> </ul>
<b>VISITANTES</b> - Amigos del Museo - Miembros Corporativos - Community - Público en general - Colectivos - Jubilados - Familias - Estudiantes	Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Buen Gobierno</li> <li>• Cumplimiento de la normativa medioambiental</li> <li>• Conservación y preservación del patrimonio artístico</li> <li>• Educación de diferentes colectivos</li> <li>• Integración e inclusión social</li> <li>• Adaptación de tarifas para determinados colectivos</li> <li>• Relaciones de confianza con visitante</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Capacidad de resiliencia</li> <li>• Apoyo a artistas vascos</li> <li>• Transformación digital</li> <li>• Apuesta por la investigación e innovación</li> <li>• Salud y seguridad de los visitantes</li> <li>• Privacidad de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de atención al cliente</li> <li>• Página web</li> <li>• Correo electrónico personalizado por colectivo</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Manual de atención al visitante</li> <li>• Noticias publicadas en prensa</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• eNwes / Newsletter</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión económica eficiente</li> <li>• Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi</li> <li>• Capacidad de resiliencia</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Buen Gobierno</li> <li>• Cumplimiento de la normativa medioambiental</li> <li>• Consumo de energía</li> <li>• Reducción de emisiones</li> <li>• Empleo</li> <li>• Conservación y preservación del patrimonio artístico</li> <li>• Apuesta por la investigación e innovación</li> <li>• Educación de diferentes colectivos</li> <li>• Integración e inclusión social</li> <li>• Adaptación de tarifas para determinados colectivos</li> <li>• Apoyo a artistas vascos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de atención al cliente</li> <li>• Página web</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Directorio telefónico</li> <li>• Página web</li> <li>• Noticias publicadas en prensa</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>
<b>COMUNIDAD ARTÍSTICA</b>	Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> <li>• Evaluación social de proveedores</li> <li>• Conservación y preservación del patrimonio artístico</li> <li>• Apoyo a artistas vascos</li> <li>• Apuesta por la investigación e innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Persona de contacto específica en cada Departamento</li> </ul>
<b>OTROS PROVEEDORES</b>	Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Buen Gobierno</li> <li>• Reducción de emisiones</li> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> <li>• Evaluación social de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Persona de contacto específica en cada Departamento</li> </ul>
<b>ENTORNO MEDIOAMBIENTAL</b>	Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de riqueza y empleo en Bilbao, Bizkaia y Euskadi</li> <li>• Cumplimiento de la normativa medioambiental</li> <li>• Consumo de energía</li> <li>• Reducción de emisiones</li> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> </ul>

# 4.1

## EL COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO

(102-7; 102-8, 103-2 Empleo; 103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades; 103-2 Salud y seguridad en el trabajo; 103-2 Prácticas en materia de seguridad)

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

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

Este compromiso, adquirido de manera unilateral por el Museo con las personas que forman parte de su plantilla, se materializa:

- Tanto en la adopción, articulación e institucionalización de una serie de sistemas de gestión que fomentan los valores de responsabilidad social corporativa, y sitúan al Museo como una institución ejemplar, referente y tractora en el modelo de relación con su personal.
- Como en la búsqueda y adopción de acuerdos entre la Dirección y el personal del Museo para abordar la compleja situación de incertidumbre provocada por la pandemia derivada de la Covid-19, que demuestran la corresponsabilidad de la organización con el proyecto de futuro, consciente de su papel fundamental como elemento tractor de la economía. Desde el inicio de la pandemia, el Museo no se ha detenido y se ha adaptado con responsabilidad y flexibilidad a la evolución de la situación, permaneciendo fiel a su misión y visión en el nuevo contexto.

En concreto, ante la situación de incertidumbre experimentada (caracterizada por el cierre temporal de las puertas del Museo al público a lo largo de 11 semanas de 2020, así como por los posteriores cierres perimetrales intermitentes, las restricciones a la movilidad asociadas y la limitación de aforo y horario que ha continuado afectando al ejercicio 2021), la Dirección y el personal del Museo llegaron a un acuerdo para evitar la aplicación de medidas drásticas como la suspensión temporal de empleo o la reducción de las jornadas de trabajo (y, por consiguien-

te, la aplicación de ERTes en la plantilla), estableciendo pautas y actuaciones flexibles que permitieran recuperar horas de trabajo en el momento de reapertura al público.

Asimismo, se realizaron importantes esfuerzos por salvaguardar y garantizar la seguridad de las personas que trabajan presencialmente en el Museo, así como por impulsar, en la medida de lo posible, herramientas como el teletrabajo como instrumento no solo orientado a garantizar la seguridad de las personas que trabajan en el Museo, sino también como medida de flexibilidad que permitiera adaptarse a las circunstancias puntuales familiares y particulares de las diferentes personas que forman parte de su plantilla.

El Museo dispone además de un Plan Director de Recursos Humanos que mantiene vigentes actualmente 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 2021

N.º TOTAL DE EMPLEADOS: 96 (estabilidad en el empleo en los últimos años)

### DESGLOSE POR TIPO DE CONTRATO LABORAL:

Permanente		Temporal	
H	M	H	M
25	69	0	2

Jornada completa		Media jornada	
H	M	H	M
24	68	1	3

### DETALLE DE NUEVAS INCORPORACIONES:

Nuevas contrataciones		
EDAD	H	M
25/34	-	-
35/44	-	2
45/54	-	2
55/65	-	-
	-	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	0	0
35/44	1	3	0	0	1	7
45/54	2	5	7	12	2	30
55/65	6	7	5	6	1	0
	9	15	13	18	4	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.**

## Conciliación, Empresa Familiarmente Responsable (IR) 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
- Certificado de excelencia efr por parte de la fundación Másfamilia
- Certificación ARHOE promovida por la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles
- Plan de Igualdad
- Distintivo DIE de Igualdad en la empresa otorgado por el MSSSI
- Emakunde: Reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres
- Participación en las Redes Bai Sarea y DenBBora Sarea: reducción de las brechas de género del mercado laboral

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

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



### PLAN CONCILIARTE

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

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

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

En esta línea, **en 2021 el Museo ha renovado con la categoría de Excelente A su certificado de entidad familiarmente responsable de acuerdo a la norma 1000-2 edición 4, convirtiéndose en la primera entidad vasca y el único museo del Estado en obtener dicha distinción.**

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

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. Con el respaldo expreso de la Dirección, el Museo ha realizado diversos diagnósticos desde la perspectiva de género que evidencian la ausencia de sesgo en su gestión de las personas, generando procesos y políticas equitativos, justos y solidarios. Dichos análisis han servido además para detectar nuevos objetivos y oportunidades de mejora y avance en materia de igualdad y conciliación. El trabajo realizado por dicho grupo ha favorecido la generación natural de una cultura interna que aboga por la confianza de las personas trabajadoras con sus respectivos/as responsables y el Área de Recursos Humanos para trasladar cualquier tipo de inquietud que pudiera surgir, y, por consiguiente, la reducción paulatina de la actividad a realizar por el Grupo óptima, objetivo último perseguido por dicho Grupo desde su constitución.

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

Asimismo, la **flexibilidad horaria** se ha convertido en uno de los principales compromisos que el Museo adquiere con sus 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 demostrado en los últimos años una especial sensibilidad por los derechos individuales de las personas empleadas, protegiéndolos y potenciándolos. Concretamente y siguiendo los principios recogidos en la Ley de Igualdad de Hombres y Mujeres, el Museo ha declarado su decidida voluntad de seguir promoviendo la igualdad real entre hombres y mujeres, trabajando sobre los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir y que impidan alcanzarla, y reconociendo por otra parte la dificultad que puede suponer en

este sector de actividad la inclusión de la mujer en determinadas actividades donde actualmente no está representada.

Con este fin, el Museo elaboró en 2019 **un nuevo Plan de Igualdad** que pretende consolidar el objetivo fundamental de la Ley 3/2007, así como seguir avanzando en el desarrollo de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respecto a la diversidad, en un entorno seguro y saludable. En concreto, el nuevo Plan de Igualdad (III Plan de Igualdad) se ha elaborado con las siguientes premisas:

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

El Plan tiene como objetivo principal la plena igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres. Esto supone que, a igualdad de aptitudes, conocimientos y cualificación, hombres y mujeres deben desempeñar sus tareas sin que su sexo, edad, raza y/o religión representen un obstáculo, y en las mismas condiciones en cuanto a retribuciones, formación y promoción dentro de la empresa.



### 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.



### 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.



### RECONOCIMIENTO EMAKUNDE

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



### RED BAI SAREA

(102-13)

El Museo participa en la Red BAI SAREA, compuesta por 64 entidades que cuentan con el distintivo de Entidad Colaboradora para la Igualdad de Mujeres y Hombres y cuyo objetivo es contar con un espacio de colaboración para multiplicar el impacto que los planes de igualdad de las distintas organizaciones tienen en la reducción de las brechas de género del mercado laboral.



### RED DENBBORA SAREA

(102-13)

El Museo Guggenheim Bilbao forma parte de la Red DenBBora Sarea, un espacio de colaboración público-privado, creado por el Ayuntamiento de Bilbao y la Diputación Foral de Bizkaia, que permite diseñar e impulsar una nueva cultura de las relaciones sociolaborales en términos de conciliación, corresponsabilidad y equidad de género. La Red está orientada además a mejorar la accesibilidad en el espacio público, la movilidad y el desarrollo económico, mediante la activación de nuevas estrategias para el aprovechamiento del tiempo social que permitan a la ciudad crecer económicamente, al tiempo que se potencia la vida de proximidad.

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

Conscientes de la importancia de configurarse como entidad tractora de este tipo de políticas en el entorno, el Museo participa en jornadas, seminarios y encuentros, y mantiene reuniones con empresas y organizaciones de 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.

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

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

## B.

### Desarrollo de personas (103-2 Formación y enseñanza)

#### PRINCIPALES INICIATIVAS

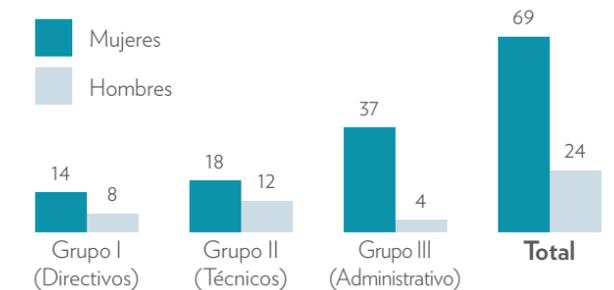
- Apuesta por la formación continua y personalizada
- Desarrollo de herramientas que favorecen la polivalencia
- Formación interna en torno a herramientas digitales
- Mapa del talento y gestión de la edad

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.

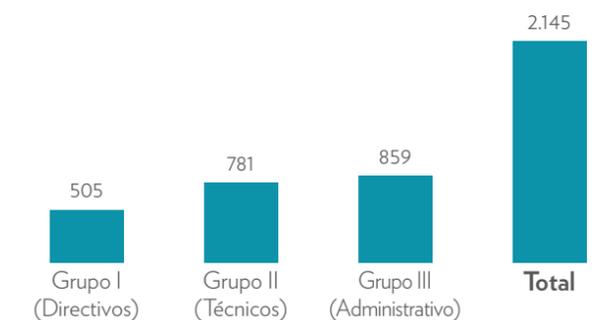
En esta línea, las acciones de formación se identifican de forma **individualizada**, teniendo en cuenta el desarrollo de cada carrera profesional.

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.

#### Personas participantes en programas de formación por sexo y grupo profesional 2021



#### Horas de formación por grupo profesional 2021



De igual manera, el Museo ha dedicado importantes esfuerzos en los últimos años al desarrollo de programas orientados a la adquisición de conocimientos y competencias digitales, con un foco especial en el ámbito museístico internacional.

Conscientes de que la transformación digital iniciada afecta a todas las personas empleadas de la organización, el Museo ha considerado esencial impulsar la **formación interna en torno a herramientas digitales** con el objetivo de mantener la actividad de los diferentes departamentos durante la situación de incertidumbre marcada por la pandemia. Entre los ámbitos más relevantes, destaca la formación interna en materia de ciberseguridad, así como en herramientas de trabajo colaborativo a través de Microsoft 365 (Teams, OneDrive for Business, etc.) que ya estaban implementadas en el museo y cuyo uso se ha intensificado para facilitar el trabajo en equipo tanto de forma presencial como en remoto.

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

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

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

- Definición, para todos los puestos, del perfil profesional requerido a futuro, identificando los requisitos

competenciales necesarios, valores, habilidades y actitudes requeridas para un cumplimiento satisfactorio del rol de un profesional dentro del Museo.

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

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

Por otro lado, el Museo mantiene 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.

## 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
- Desarrollo del programa Osasun
- Certificación Sistema de Gestión de Organización Saludable
- Evaluación de Riesgos Psicosociales

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

Por este motivo, además de la obtención de la certificación de AENOR para el protocolo de actuación frente a la Covid-19, la organización ha seguido avanzando en este objetivo a través de la metodología recogida en el **Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales**, 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.

Concretamente, el Museo ha desarrollado el **Programa Osasun**, basado en el diseño sistemático de programas que ayudan a mejorar la salud del personal y de la organización. Estas acciones voluntarias van más allá de la creación de entornos seguros y exentos de riesgos de origen laboral, sino que favorecen conductas que permiten y apoyan elecciones saludables y buscan crear una cultura de salud que satisfaga las necesidades de la organización y su personal.

Con este Programa, el Museo se ha convertido en una empresa referente en el cuidado de la salud de su personal, impulsando un cambio cultural hacia la prevención con el fin de mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida de su equipo humano, y es considerado como una organización promotora de la salud y la seguridad de su personal en toda su extensión.

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

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

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

## 4.2 LA RESPONSABILIDAD CON LOS Y LAS VISITANTES

(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. En lo que respecta a su responsabilidad con los y las visitantes, más allá de la apuesta por la excelencia en la atención directa al visitante, principal razón de ser del Museo, el Museo impulsa permanentemente la adaptación y personalización de la oferta de actividades y servicios a las necesidades de los diferentes colectivos con los que se relaciona (niños/as y familias, docentes y escolares, público en general, Amigos, personas con algún tipo de discapacidad o necesidades especiales, asociaciones, ...).

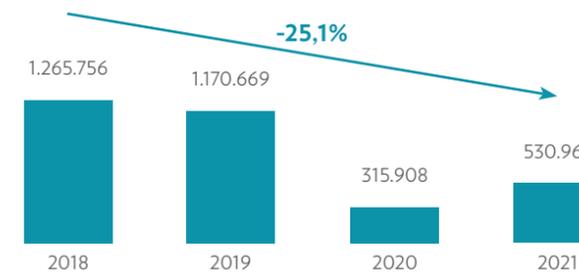
El Museo Guggenheim Bilbao asume además una responsabilidad con la sociedad, y busca ser un símbolo de la vitalidad del País Vasco y promover, a través del arte, conductas éticas. En este sentido, el Museo adquiere el compromiso de facilitar el acercamiento del público a la cultura y en especial al arte moderno y contemporáneo. La orientación didáctica y la educación

son una parte fundamental de la Misión del Museo y de los Valores que presiden sus actuaciones. Así, promueve y desarrolla proyectos educativos que generan conocimiento, acercan el arte a todos los públicos y favorecen el aprendizaje y la interpretación del arte y su expresión moderna y contemporánea.

Con un número de visitantes de en torno a un millón anual desde su constitución, la llegada de la pandemia causada como consecuencia del Covid-19 ha hecho variar dichas cifras récord de visitantes registradas hasta 2019. Sin embargo, a pesar de que el Museo tuvo que cerrar sus puertas al público durante 11 semanas en 2020, de los posteriores cierres perimetrales intermitentes, así como de las restricciones a la movilidad asociadas y la limitación de aforo que ha continuado afectando al ejercicio 2021, la cifra de 530.967 visitantes alcanzada por el Museo Guggenheim Bilbao en 2021 se considera positiva, habiéndose superado en un 6% las expectativas para el año, gracias sobre todo al fuerte incremento de visitantes en la segunda parte del año.

### Evolución del número de visitantes

2018-2021; N° visitantes



Caída generalizada de la cifra de visitantes como consecuencia de la pandemia derivada de la Covid-19: cierre de las puertas del Museo al público durante 11 semanas, cierres perimetrales intermitentes, restricciones de movilidad asociadas y limitaciones de aforo.

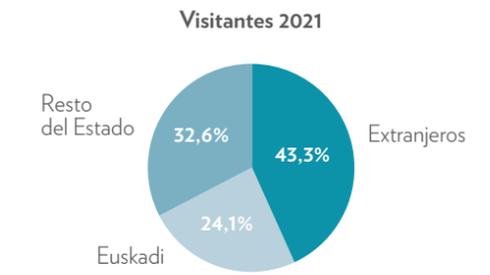
En esta recuperación progresiva del público, sin duda ha tenido que ver la buena acogida por parte de éste de la programación artística de 2021, con exposiciones tan importantes como “Las Mujeres de la abstracción”, patrocinada por la Fundación BBVA y Alice Neel; “Las personas primero”, patrocinada por Iberdrola y elegida como la mejor del año por medios internacionales como Apollo Art Magazine, y Vulture, sin olvidar “Los locos años veinte”,

### Encuesta de satisfacción a clientes

2021; Resultados sobre 10 puntos (peor valoración 1 - mejor valoración 10)



Número de encuestados: 154  
 Desglose por origen de procedencia de los encuestados:  
 - CAPV: 89 (58%)  
 - Resto del estado: 40 (26%)  
 - Extranjero: 25 (16%)



Las limitaciones a la movilidad han generado una inversión de la tendencia en la procedencia de los visitantes, incrementando la procedencia local (especialmente de Bizkaia) frente a los visitantes extranjeros.

patrocinada por BBK, que lideró la programación del verano.

Las encuestas de satisfacción realizadas por el Museo a una amplia muestra de visitantes de diferente procedencia confirman esta buena acogida, con un nivel de satisfacción promedio de 8,71 puntos sobre 10 (todos los apartados han registrado una valoración superior a los 8 puntos).

## A.

## Relaciones de confianza y largo plazo

(103-2 Relaciones de confianza con el visitante)

## PRINCIPALES INICIATIVAS

Community:

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

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, incluida la crisis sanitaria, económica

## Miembros Community

31 de diciembre de 2021

Categorías	Miembros
Estudiante	3.196
Jubilado	5.598
Individual	5.453
Familiar	6.740
Internacional	113
Miembros de Honor	27
<b>Total amigos del museo</b>	<b>21.127</b>
Erdu	797
Seguidores	79.792
<b>Total community</b>	<b>101.716</b>

y social generada como consecuencia de la pandemia de la Covid-19, el Museo Guggenheim Bilbao ha sido capaz de mantener unos altos niveles de confianza por parte del público general como institución abierta, que custodia un patrimonio y conocimiento que contribuye al entendimiento en contextos socialmente diversos.

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

Este espacio, creado por el Museo con motivo de su vigésimo Aniversario en 2017, aglutina a una audiencia amplia y diversa (Amigos del Museo, Seguidores y beneficiarios del programa Erdu, entre otros) que ha alcanzado en 2021 los 101.716 miembros, y se ha consolidado como una comunidad que permite establecer una relación dinámica con los distintos públicos a través de una serie de ventajas y contenidos en base a sus intereses. En definitiva, se trata de una comunidad activa, que apoya al Museo y muestra un alto nivel de fidelización (el 9% de las nuevas altas de Amigos realizadas en 2021 corresponden a Seguidores).

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

- **Amigos del Museo:** El Museo cuenta con una sólida red de Amigos del Museo que continúa en crecimiento después de su creación hace 24 años, con 3.926 nuevos miembros en 2021 y un total de 21.127 Amigos, cifra récord en la historia del Programa (el 50% de las altas de 2021 corresponden a jóvenes menores de 26 años que se unen al Programa animados por las condiciones ventajosas obtenidas gracias al convenio suscrito entre el

Museo y las Universidades vascas). Estas cifras demuestran el destacado grado de fidelidad de los Miembros y el alto nivel de penetración entre la población local, convirtiéndose en referente de programas de fidelización de museos y asociaciones de Amigos.

En concreto, el Programa de Miembros Individuales 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. Asimismo, reciben beneficios exclusivos, destacando el acceso gratuito e ilimitado al Museo, los descuentos permanentes en todas las actividades y en la Tienda-Librería, las actividades exclusivas, el descuento en la entrada a otras entidades culturales, o el acceso gratuito a otros Museos de la red Guggenheim.

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

## ASPECTOS DESTACABLES DE COMMUNITY PARA LOS AMIGOS DEL MUSEO EN 2021

- 3.000 plazas ofrecidas para visitas guiadas gratuitas, en euskera o castellano, con motivo de las exposiciones temporales “Bilbao y la pintura”, “Kandinsky”, “Los locos años veinte”, “Alice Neel” y “Mujeres de la abstracción”.
- 355 plazas ofrecidas a los Amigos y sus acompañantes en visitas guiadas en castellano en el programa Lagunartean, en las que la visita se completa con un almuerzo, aperitivo o brunch en el Bistró.
- 250 visitas realizadas al interior de la escultura por parte de Amigos y personas donantes de la campaña de crowdfunding “Da vida a Puppy”, para conocer los trabajos de conservación y mejoras realizados. En concreto, los Amigos del Museo han aportado más de 25.000 euros a la campaña de crowdfunding, demostrando un alto nivel de fidelización con la institución.
- Soirées para Miembros Internacionales y de Honor adaptadas a las medidas sanitarias: charlas de presentación en el Auditorio y visita libre posterior a puerta cerrada, con la participación de medio centenar de estos Miembros.
- Reuniones del Comité Asesor de Miembros de Honor, coincidiendo con la apertura al público de la exposición Los locos años veinte y la inauguración de la muestra dedicada a Alice Neel.
- Charlas online mensuales que descubren los aspectos más desconocidos de las exposiciones y el funcionamiento o los servicios del Museo, con la participación de más de 400 Amigos y una valoración muy positiva.
- Realización, en colaboración con el Instituto de Empresa, de una encuesta online sobre sostenibilidad medioambiental en el Museo, que han completado 340 Amigos, coincidiendo con la celebración del Día del Planeta.
- Creación de la Figura de Amigo de Institución Colaboradora, con ventajas dirigidas a los socios de la Sociedad Bilbaína y la Sociedad Filarmónica de Bilbao.
- Viaje cultural a Santander, con casi 40 Miembros de Honor e Internacionales participantes.
- Colaboraciones con Instituciones culturales, como la programación especial vinculada con “Los locos años veinte” del Teatro Arriaga y los descuentos ofrecidos en varios de sus espectáculos; los descuentos en conciertos de la Bilbao Orkestra Sinfonikoa, BOS; y las ventajas en las ediciones de las ferias ARCO, Antik Passion y Feriarte de Ifema.

- **Seguidores:** Este colectivo, formado por todas aquellas personas de cualquier parte del mundo que desean recibir información en torno a la actividad del Museo e incentivos, ha superado en 2021 los 79.792 Seguidores (en 2021 se han unido a Community 33.056 nuevos Seguidores). Con un origen geográfico diverso, aproximadamente el 50% de los Seguidores proceden del Estado, destacando País Vasco (19% del total), Cataluña (7%), y Madrid (6%). Entre los Seguidores extranjeros destaca Francia (12% del total), seguido de Estados Unidos, Italia y Alemania, con un 4% cada uno.
- **Beneficiarios del programa Erdu:** Personas en situación de desempleo (797 a final de 2021), a las que el Museo busca hacer partícipes y vincular con la institución a través del acceso gratuito al mismo.

Este 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 (a lo largo de 2021 se han enviado 2.166.750 emails). En esta línea, dado que gracias al dinamismo en la programación artística y educativa se generan gran cantidad de los contenidos en distintos formatos, el Museo Guggenheim Bilbao ha avanzado en su proceso de transformación digital, enfocándose no solamente en generar conocimiento, sino también en compartirlo.

**Con carácter adicional, el Museo cuenta con Miembros Corporativos:** El Programa, que tiene por objetivo lograr el máximo nivel de aportaciones de procedencia empresarial, así como proyectos de patrocinio, articula la participación empresarial en el Museo. Abierto a todo tipo de empresas, independientemente del tamaño, ámbito geográfico y sector en el que desarrollen su actividad, cuenta actualmente con 111 compañías que comparten los valores que proyecta la institución. Gracias a este compromiso, empresas e instituciones estrechan sus vínculos con el

mundo de la cultura y obtienen una valiosa herramienta para sus estrategias de comunicación y relaciones públicas. Por su parte, el Museo logra una colaboración estable que le permite desarrollar sus actividades. En las actuales circunstancias, su apoyo y compromiso con el Museo es aún más valioso que nunca, y su aportación ha sido fundamental para los resultados generales del Museo en 2021, reafirmando la importancia de la participación privada de empresas en el modelo de financiación y gestión de los museos.

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

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

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.



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

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

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



### 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 nuevas iniciativas altamente innovadoras en el ámbito digital
- Servicios y actividades para educadores/as, destacando el programa **Community Educadores**
- Actividades educativas para familias, destacando las iniciativas **Baby Art, Books Alive! y la elaboración del Mapa descargable (iniciativa impulsada desde el ámbito digital)**
- Actividades educativas para el público en general y Amigos del Museo, destacando el programa **TopARTE**, los espacios **Didaktika** y los **Proyectos educativos desarrollados conjuntamente por los Museos Guggenheim**
- Visitas para personas mayores
- Visitas para universidades y centros formativos, destacando el **Programa de becas en Nueva York**

El Museo tiene clara su vocación de institución educativa, y así lo manifiesta explícitamente en su nuevo Plan Estratégico 2021-2023, donde la Educación se consolida como uno de los principales compromisos adquiridos por el Museo de cara a los próximos años. En concreto, el Museo se compromete a garantizar el acceso a sus contenidos a través del desarrollo de nuevas formas de mediación, herramientas y actividades que respondan a las necesidades de sus visitantes y colectivos educativos, fomentando la socialización, el aprendizaje y la creatividad.

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

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

- **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.



#### 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.

La pandemia generada como consecuencia de la Covid-19 ha limitado el desarrollo de algunas de las iniciativas presenciales mencionadas, principalmente durante distintos periodos de 2020 y 2021 (bien como consecuencia de la imposición de restricciones a la movilidad, bien por las restricciones de aforo impuestas por el Gobierno Vasco y que el Museo cumple de forma estricta con el objetivo de salvaguardar la salud de los y las visitantes). No obstante, en este contexto de gran incertidumbre, el Museo ha sido capaz de ampliar su oferta para adaptarse con gran rapidez a la nueva situación, impulsando la puesta en marcha de diversos programas e iniciativas altamente innovadoras en el ámbito digital que le han permitido continuar cumpliendo con su misión institucional, social y educativa. En concreto, el Museo ha apostado por la implementación de:

- Visitas virtuales para que los alumnos de primaria, secundaria y bachillerato que no pueden acercarse al Museo puedan visitarlo virtualmente a tiempo real desde el aula a través de una videollamada, e interactuar con profesionales del Museo durante visitas dinámicas y exclusivas a obras de arte icónicas y a espacios habitualmente no accesibles a los visitantes.
- Demos prácticas: presentaciones online en tiempo real desde el Museo para el centro educativo, en las que la clase conecta con un dinamizador del Museo a través de una videollamada y se presenta una exposición en directo.

Estas nuevas iniciativas complementan el proceso de transformación digital iniciado por el Museo y se configuran como experiencias y herramientas educativas a mantener y ampliar progresivamente en el futuro con el objetivo de continuar compartiendo conocimiento.

- **Educadores/as:** 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).

#### COMMUNITY EDUCADORES

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

- **Familias:** Experiencias creativas (visitas participativas a exposiciones complementadas y reforzadas por experiencias o actividades creativas para niños/as de 3 a 11 años), Talleres "Araña" y "Puppy" para hijos/as de Amigos del Museo, Talleres de verano, Actividades en época navideña (juegos de enigmas), la visita virtual para descubrir el Museo dirigida al público de menor edad, Laboratorios de arquitectura (talleres progresivos para niños de 6 a 11 años que estimulan su curiosidad y su comprensión espacial mediante dibujos, maquetas, proyecciones y juegos) o EspacioART como espacio de creación abierta para disfrutar, experimentar y explorar en familia conceptos artísticos relacionados con las exposiciones.

Destacan además dos iniciativas referentes:



### BABY ART

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



### BOOKS ALIVE!

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

- **Público en general y Amigos:** 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, 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:



### 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.



### 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.

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

- **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.
- **Visitas guiadas adaptadas para personas en situaciones de vulnerabilidad, riesgo de exclusión por casuísticas variadas:** En respuesta a su marcado enfoque social, el museo también ofrece, con carácter de gratuidad total, visitas guiadas para estos colectivos de personas, organizadas en colaboración con asociaciones y entidades como AGIANTZA, BIZITEGI, CARITAS, CEAR, CRUZ ROJA, Albergue municipal ELEJABARRI, Emigradas sin fronteras, HASIERA, LAGUN ARTEAN, Fundación CLARET SOZIAL FONDOA, Fundación ETORKINTZA, GAZTAROA-SARTU, Mujeres con

### PROYECTOS EDUCATIVOS DESARROLLADOS CONJUNTAMENTE POR LOS MUSEOS GUGGENHEIM

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

voz, MUNGIALDE Mancomunidad Servicios sociales, SORTARAZI, SUSTERRA entre otros.

- **Universidades y centros formativos:** El Museo ha puesto en marcha distintas iniciativas para favorecer un mayor acercamiento a Universidades y centros formativos, entre las que destacan:
  - Organización de visitas dirigidas a Universidades y centros de estudios.
  - Colaboración con la UPV/EHU, Universidad Bocconi de Milán, Deusto Business School y 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 Talentia, 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.



### 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. Como consecuencia de la pandemia derivada de la Covid-19, la última edición se ha celebrado en formato virtual, dando lugar a nuevas fórmulas de aprendizaje y enseñanza en el ámbito de la educación museística.

De nuevo y en un ejercicio de responsabilidad hacia sus visitantes, el Museo ha apostado, a lo largo de distintos periodos de 2020 y 2021, por pausar el desarrollo de algunas de las iniciativas mencionadas (como, por ejemplo, el espacio Baby Art), con el fin de evitar cualquier riesgo para la salud de las personas si por la naturaleza de la actividad no era posible mantener la distancia social. Con el objetivo de paliar dicho efecto, y con la voluntad de seguir ejerciendo como agente dinamizador del aprendizaje en la sociedad, el Museo ha reforzado en paralelo su propuesta de valor educativa desde el ámbito digital, destacando la elaboración y puesta a disposición de docentes, escolares, familias y el público en general, de diversas iniciativas, destacando: *Mapa descargable para familias*, *Visitas virtuales innovadoras*, iniciativa *El Museo en familia con BBK*, *cursos en iTunes U sobre obras de la Colección*, *sección didáctica ¿Sabías que...?* o el *proyecto Guggenheim Together*. Estas iniciativas han facilitado la accesibilidad a los procesos de aprendizaje y enseñanza vinculados a la Programación artística en las aulas y hogares, más allá del recinto museístico.

### EL MUSEO EN FAMILIA CON BBK

Alternativa online a las actividades infantiles presenciales ofertada durante el cierre temporal del Museo y tras este, a través de la cual se presentan semanalmente vídeos en euskera, castellano e inglés, en forma de cuentacuentos, visitas y talleres creativos para toda la familia, impartidos por artistas vascos y profesionales del equipo de Educación e Interpretación del Museo Guggenheim Bilbao. Dado el éxito obtenido por el alcance pedagógico de este programa, los vídeos siguen disponibles en la web del Museo.

Para garantizar el máximo aprendizaje y una experiencia satisfactoria, el Museo pone además 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.).

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 educativos dedicando una mirada especial a la comunidad y a los valores y necesidades sociales de la misma. Ello va a permitir al Museo reforzar su papel como motor de cambios sociales a través de procesos pedagógicos transformadores con diversidad de agentes educativos y participantes, y favorecer una relación entre el Museo y la comunidad fundamentada en una responsabilidad de compromiso social recíproca a largo plazo.

## C.

### Accesibilidad

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

#### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal bajo la norma UNE 170.001-2:2007 y cumplimiento de criterios DALCO
- Desarrollo de iniciativas diversas de mejora permanente de la accesibilidad de determinados colectivos
- Fortalecer la accesibilidad a personas con discapacidad intelectual (Convenio de colaboración con Gorabide)
- Desarrollo de las maquetas tifológicas de las obras “El gran árbol y el ojo” y “Tulipanes”
- Actualización periódica de los contenidos de la Videoguía

**El Museo Guggenheim Bilbao aspira a que todas las personas tomen parte libremente en la vida cultural y en el arte. Por ello, continúa desarrollando 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 170.001-2:2007 siendo la primera organización del Estado en obtener esta acreditación (renovada en 2021), y la primera empresa europea en cumplir los criterios DALCO - Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación.

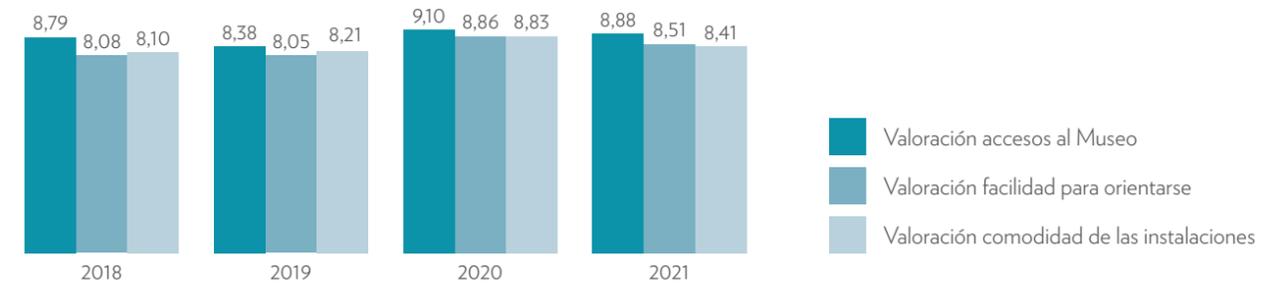
El Museo Guggenheim Bilbao mantiene este sistema de gestión orientado a la satisfacción del usuario y a la mejora continua, y lleva a cabo auditorías anuales objetivas, con el fin de:

- Proporcionar un entorno que satisfaga los requisitos de accesibilidad universal “DALCO” y los requisitos reglamentarios aplicables, tanto en lo que respecta al entorno construido (galerías, vestíbulos o instalaciones) y la contemplación de obras de arte (zonas expositivas y visitas al Museo), como a los servicios auxiliares (auditorio, espacios educativos, tienda y servicios de restaurante / bar).
- Buscar permanentemente la mejora de la accesibilidad universal del entorno y, con ello, conseguir la satisfacción 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, enfocado desde las propias Cadenas de Accesibilidad, está en consonancia con la legislación más reciente, que amplía el concepto de accesibilidad física y contempla la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, y tiene en consideración la importancia de suministrar los recursos

necesarios para implementar y mantener el propio sistema, mejorar continuamente su eficacia y posteriormente evaluar el proceso, el servicio y la satisfacción de los usuarios, con el fin de tomar las medidas necesarias para abordar las necesidades detectadas y alcanzar un elevado nivel de satisfacción de los usuarios.

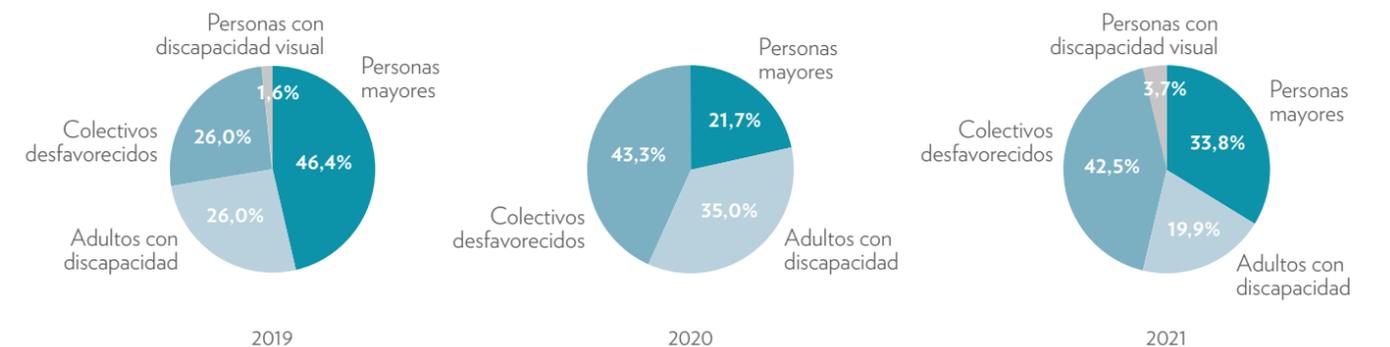
#### Evolución de los resultados de la encuesta de satisfacción en materia de Accesibilidad 2018-2021; (Min=1, Max=10)



Al no existir dos personas iguales, el Museo Guggenheim Bilbao facilita que cada visitante, en función de su lengua, cultura, discapacidad (física, sensorial, intelectual, ...), formación, edad, etc., pueda acceder a sus instalaciones de modo y grado diferente. Mediante la adecuación y la personalización de la atención y el servicio a los diferentes

colectivos, el Museo busca que todas las personas puedan disfrutar del mismo y ampliar sus conocimientos sobre arte, resultando en una visita y experiencia plenamente satisfactoria. En concreto, desde el año 2019 el Museo realiza un seguimiento de las visitas guiadas a colectivos específicos, como indicador complementario en materia de accesibilidad.

#### Distribución de visitas guiadas por colectivo 2019-2021; %



A pesar de la crisis de la Covid-19, el Museo ha tratado de mantener al máximo nivel el desarrollo del Plan de Accesibilidad, y ha continuado realizando diversas mejoras, derivadas de auditorías y de los planes de mejora de la accesibilidad elaborados, encaminadas a incrementar el grado de accesibilidad del Museo a todas las personas, tales como:

- Mejora y refuerzo de la señalización, y su adecuación al protocolo Covid-19.
- Mejoras permanentes en los aseos para facilitar su utilización, así como en otros espacios del Museo (ascensores, puertas, planos, espacios educativos, salas de exposición, ...).
- Mejoras permanentes en la actualización, edición y generación de nuevo contenido en torno a los diferentes materiales (ejemplo: audio, video guías, maquetas táctiles, ...).
- Trabajo permanente con la información obtenida en la medición de la satisfacción del usuario para la planificación y mejora continua del sistema de gestión de accesibilidad.
- Actualización y distribución del documento de “Pautas básicas de atención al visitante con discapacidad”, incluyendo el uso del lenguaje.
- Implementación de mejoras de accesibilidad para personas ciegas.
- Sillas de ruedas o asientos para personas mayores o con movilidad reducida, además de la entrada gratuita para acompañantes de personas en silla de ruedas.
- Servicios e informaciones en diferentes idiomas.

En concreto, entre las medidas adoptadas a lo largo del periodo 2019-2021, establecidas en el Plan de Accesibilidad destacan:

- Desarrollo de un protocolo que contempla las actuaciones especiales a aplicar en la relación y el trato con visitantes con distintas discapacidades, enmarcadas dentro de las medidas de protección frente a la Covid-19.
- Revisión de las cadenas de accesibilidad para adecuarlas a los nuevos espacios.
- Adecuación de múltiples instalaciones (aseos, espacios públicos, asientos, bancos...) para mejorar la seguridad en su utilización y adecuar en mayor medida las instalaciones a las necesidades de las personas con discapacidad.

- Inclusión en la Guía de Accesibilidad, en el apartado de “Visitas táctiles para personas ciegas”, las maquetas tiflológicas con las que cuenta el museo e incorporación del punto de atención preferente en el mostrador de Información.
- Creación de un canal alternativo de comunicación al teléfono para personas con discapacidad auditiva o en el habla.
- Creación de textos alternativos de fácil comprensión para la explicación de las obras y su autor al colectivo de personas con discapacidad intelectual.

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 en lenguaje fácil 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 han continuado colaborando desde entonces para acercar el arte a las personas con discapacidad intelectual. Con este fin, en los últimos años el Museo ha acogido sesiones formativas bajo el programa ‘Personas Accesibles’, que contribuye a fomentar actitudes e interacciones favorables a las personas con discapacidad intelectual. En estas sesiones, las propias personas usuarias de Gorabide dinamizan exposiciones interactivas y varias actividades prácticas sobre competencias cognitivas, afectivas y actitudinales que generen conductas inclusivas en profesionales de atención al público del Museo.

### DESARROLLO DE LAS MAQUETAS TIFLOLÓGICAS DE LAS OBRAS “EL GRAN ÁRBOL Y EL OJO” Y “TULIPANES

En 2015, el Museo Guggenheim Bilbao elaboró, 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, con el objetivo de mejorar y facilitar el acceso a este colectivo a la arquitectura y a las principales obras de arte del Museo.

Consolidando su apuesta por este colectivo, el Museo ha ampliado su oferta en los últimos años con el desarrollo de nuevas maquetas en relación a las obras de “El gran árbol y el ojo” del artista Anish Kapoor y “Tulipanes” de Jeff Koons, esta última bajo un sistema de producción basado en el uso de herramientas 3D.

Con la producción de estas maquetas el Museo completa los servicios actualmente disponibles para este colectivo (audio-descripciones, láminas en braille o el altorrelieve, entre otros), mejorando la experiencia y la vivencia del Museo por parte de este colectivo, y favoreciendo un mayor nivel de aprendizaje.

### ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA DE LOS CONTENIDOS DE LA VIDEOGUÍA

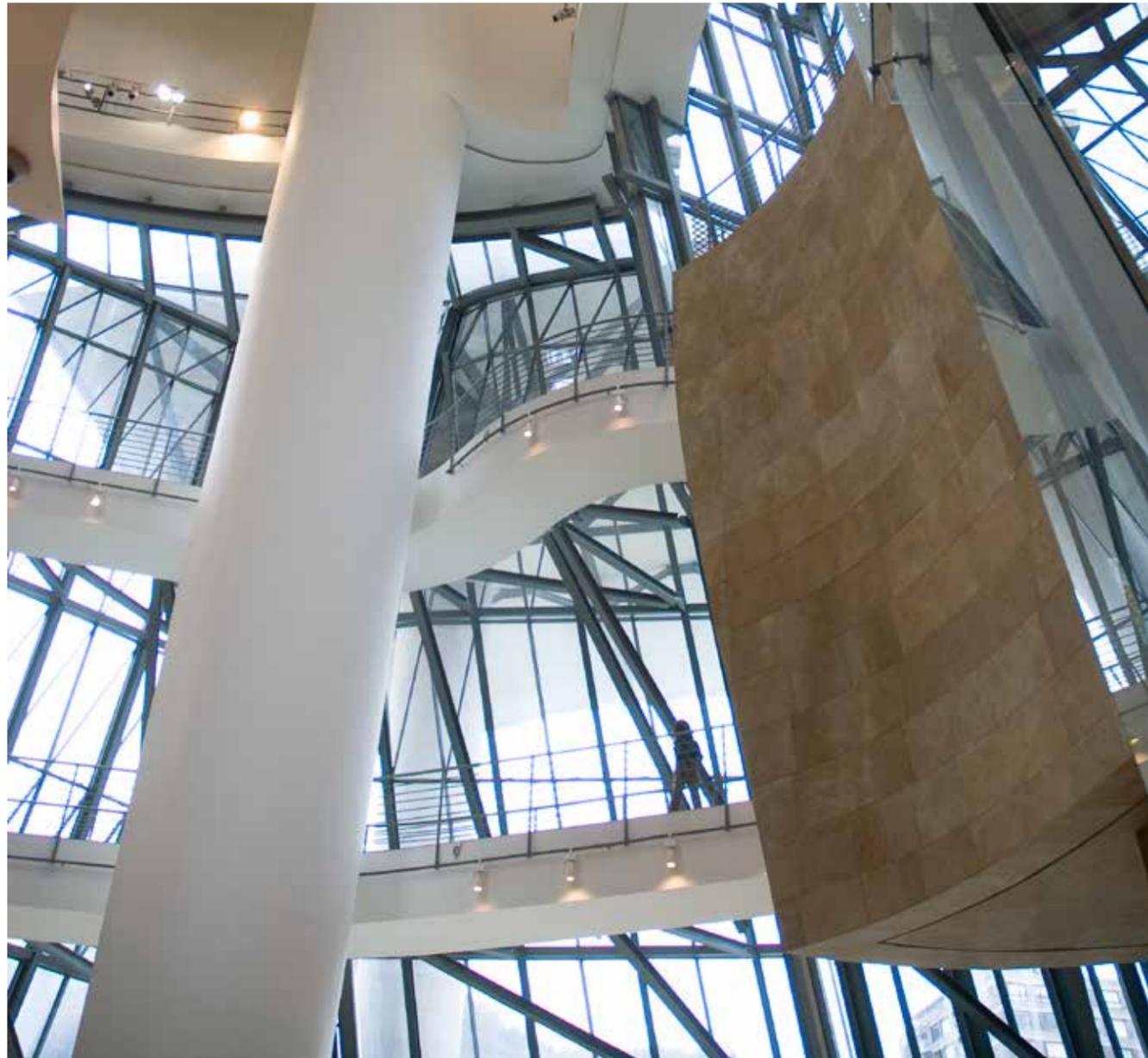
Con carácter periódico, el Museo actualiza con la colaboración de personas con discapacidad auditiva, el contenido de la **Videoguía** dirigida a colectivos con esta discapacidad, que facilita a estas personas acceder a las explicaciones de los contenidos expositivos en las mismas condiciones que el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

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

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

Con carácter adicional, el Museo participa en el diseño de actividades y visitas adaptadas a colectivos con necesidades especiales (capacidades diversas), en colaboración entre otros con la siguiente relación de entidades: AGIFES, Centros de día AVIFES, BEGISARE, Centros de día GORABIDE, Grupos ONCE, Red de salud mental Osakidetza, Asociación AIDAE, FEKOOR, LANTEGI BATUAK, HOGAR IZARRA, Fundación Síndrome de Down, APNABI, Asociación Uribe Kosta, ADELA EUSKAL HERRIA, CENTRO HOSPITALARIO PADRE/AITA

MENNI, ATECE, ASEBIER enfermedades raras país Vasco, ASASAM, ASCASAM, ANFAS, Centro de día Lurgorri, Hospital de día de Durango, Hospital de día Manuene, 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 Adaptación de tarifas a colectivos, 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
- Iniciativas para atenuar el impacto derivado de las limitaciones / restricciones a la movilidad de las personas y cierres del Museo como consecuencia de la pandemia generada por la Covid-19

**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. Asimismo, el Museo ha sido capaz de adaptarse a la coyuntura actual, estableciendo una serie de iniciativas que han permitido atenuar el impacto derivado de las limitaciones y restricciones a la movilidad de las personas, así como los cierres temporales impuestos por la situación epidemiológica generada como consecuencia de la pandemia de la Covid-19.**

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

simbólicas que se han mantenido invariables durante más de una década, siendo uno de los programas más económicos de fidelización de museos.

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

- Estudiantes
- 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 o 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 UNIVERSIDADES VASCAS

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

El objetivo de esta iniciativa es acercar a los/las estudiantes al Museo 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. A lo largo de 2021, han participado en la iniciativa casi 3.000 estudiantes.

## 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 ha desarrollado acuerdos que facilitan la entrada a los respectivos colectivos de Amigos y a los visitantes en general, con diferentes instituciones y entidades del entorno, destacando el Museo de Bellas Artes, el Euskal Museoa de Bilbao, el Teatro Arriaga o la Boss Bilbao, así como con otros museos estatales (Museo Valenciano de Arte Moderno y Contemporáneo) y ferias con motivos de interés (destacando IFEMA y ARCO, entre otras).

Como elemento diferencial, destacan además las iniciativas impulsadas por el Museo a lo largo de 2020 y 2021 con el objetivo de atenuar el impacto derivado de las limitaciones y restricciones a la movilidad, así como los cierres temporales del Museo impuestos por la situación epidemiológica generada como consecuencia de la pandemia de la Covid-19. En concreto:

- Puesta en marcha de 2 campañas orientadas a ofertar la posibilidad de prorrogar la membresía de todos Amigos del Museo, con el objetivo de compensar los cierres del Museo, impuestos por la situación epidemiológica.
- Impulso de una campaña para los Amigos del Museo procedentes de Comunidades que habían sido objeto de limitaciones a la movilidad, impidiendo su acercamiento al Museo durante periodos temporales, y reduciendo, por lo tanto, sus opciones de visitar y disfrutar de las exposiciones.
- Entrega de una entrada gratuita a todos los Amigos del Museo para acudir al mismo con amigos o personas de su círculo más cercano, en junio de 2020, coincidiendo con la reapertura del Museo al público.
- Reducción del 50% de la tarifa de entrada al Museo el último día de exposición de todas las colecciones a partir de las 16h.

## E.

### Transformación digital

(103-2 Transformación digital)

#### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Experiencias digitales
- Herramientas digitales para la transformación de la oferta educativa
- Iniciativas digitales en Redes sociales
- Charlas online con “Amigos del Museo”
- Herramientas digitales de interacción con la sociedad (web, apps, sistemas de venta de entradas...)

**Al liderazgo artístico, institucional y expositivo de los museos se ha unido en los últimos años el liderazgo digital. Cada vez cobra mayor importancia el posicionamiento digital a la hora de establecer una conexión con la sociedad en sentido amplio, y con sus audiencias y comunidad más próxima en lo concreto. Tanto es así que la transformación digital se ha consolidado como uno de los compromisos estratégicos adquiridos por el Museo en su Plan Estratégico 2021-2023, a través del cual, apuesta por avanzar en la transformación digital de sus procesos, ofreciendo una práctica de tecnología integrada que facilite la experiencia museística de los visitantes y su acceso a los contenidos, y un mejor entorno de trabajo para sus equipos.**

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

- Facilitar la visita, enriquecer la experiencia en el Museo y en ocasiones, mejorar la experiencia previa y posterior a la visita (acceso a contenido online).
- Acercar el mundo del arte contemporáneo, promoviendo su compromiso educativo y divulgativo.

- Garantizar la sostenibilidad del Museo impulsando el incremento del número de visitantes, Amigos del Museo, Miembros Corporativos y Seguidores/as.

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

Del mismo modo, el Museo ha sido capaz de adecuarse a las circunstancias inéditas que obligaron a cerrar sus puertas temporalmente durante periodos específicos como consecuencia de la pandemia derivada de la Covid-19, evitando la interrupción del cumplimiento de su misión de facilitar el acceso para el aprendizaje y disfrute del arte moderno y contemporáneo a un público diverso. En concreto, el equipo del Museo ha demostrado una importante capacidad de resiliencia y, desde su consolidada experiencia y conocimiento, ha sabido adaptarse a la nueva situación a través del teletrabajo y mantener el contacto con el público, desarrollando fórmulas flexibles y novedosas para dar respuesta a las necesidades tanto de seguidores y visitantes habituales, como de nuevos públicos que se han acercado al Museo con motivo de la pandemia. Entre las innovadoras medidas e iniciativas digitales desarrolladas destacan las siguientes:

- **Experiencias Digitales:** Exposiciones que tienen como objetivo principal trasladar la experiencia física a un entorno digital, ofreciendo la posibilidad de visualizar las obras en remoto. Las experiencias, permiten mostrar además de forma permanente exposiciones, independientemente de si son relevadas por otras colecciones. Entre las experiencias digitales impulsadas se encuentran:
  - Visitas virtuales:
    - Mujeres de la abstracción
    - Las personas primero de Alice Neel
    - Obras maestras de la Colección del Museo Guggenheim Bilbao
    - Exposición de Kandinsky
  - La obra de arte Like Beauty in Flames de Jenny Holzer en formato aplicación móvil.
  - El proyecto digital de José Manuel Ballester.

- **Herramientas digitales para la transformación de la oferta educativa:** El museo ha apostado por la transformación de iniciativas en el ámbito educativo a formatos digitales, a través de “Demos prácticas” (alternativa online a las visitas presenciales) y el impulso de Virtual Field Trips (visitas virtuales en directo que permiten conocer la arquitectura del propio Museo).

Asimismo, a través de las aplicaciones de Microsoft Sway y Flipgrid, la comunidad educativa puede acceder a los recursos digitales creados por el Museo, como Guías didácticas online sobre las exposiciones temporales, que favorecen el aprendizaje cooperativo y participativo.

La implementación de estas herramientas digitales, apoyada por el partner educativo Global Learning, ha consolidado al Museo como pionero en el uso de herramientas digitales en el mundo de los museos de arte moderno y contemporáneo, al mismo tiempo que ha facilitado un aumento considerable de las audiencias escolares y ha contribuido a reforzar la programación educativa del Museo en el ámbito digital:

- Al favorecer la autonomía del profesorado y de los escolares y un modelo de comunicación pedagógica en el que se integran lo digital y lo presencial.
- Al desarrollar nuevas formas de mediación que responden a los intereses del alumnado, a través de herramientas actuales y accesibles para ellos.
- Al permitir una enseñanza colaborativa que favorece mayores oportunidades de transformación y aprendizaje colectivos y conectivos.
- Al contribuir a la internacionalización del proyecto educativo del Museo por el enorme alcance que permiten estas tecnologías educativas y de comunicación.
- **Iniciativas digitales conjuntas en la web y redes sociales del Museo,** destacando:

## INICIATIVAS DIGITALES EN REDES SOCIALES

**#GuggenheimBilbaoLive:** Una iniciativa digital que, a través de la web y las redes sociales del Museo, difundió de forma continuada nuevos contenidos audiovisuales relativos a las exposiciones y otros aspectos desconocidos de la actividad del Museo, con el fin de acompañar, inspirar y hacer más llevadero el confinamiento de la ciudadanía. En total, estos vídeos lograron 2,3 millones de visualizaciones en las redes sociales del Museo, y generaron un total de 90.000 interacciones, muy positivas, de los usuarios.

**#CuentaAtrásKandinsky:** Iniciativa consistente en una serie de quince vídeos que mostraban al usuario los trabajos de montaje de la exposición y preparación de cara a la inauguración en las galerías, almacenes y oficinas del Museo. Dar voz a perfiles variados de profesionales del Museo explicando el trabajo menos visible tuvo un gran alcance con 1,6 millones de visualizaciones, y 44.000 interacciones.

**#GuggenheimBilbaoInsights:** El Museo lanzó en octubre de 2020 un proyecto digital de largo recorrido consistente en una serie de vídeos mensuales de cuidada edición, destinados a transmitir contenidos artísticos y profundizar en algunos artistas de la Colección a través de conversaciones con los distintos comisarios del Museo.

**PÁGINA WEB:**

- 2.719.376 visitas
- 8.242.072 páginas vistas.

### REDES SOCIALES:



743.000 seguidores

3.000.459 Me gusta

46.363 Comentarios

60.066.300 Alcance



342.100 seguidores

1.004.993 Me gusta

46.701 Comentarios

54.931.272 Alcance



371.200 seguidores

37.879 Me gusta

12.460 Retweets

253.881.510 Impresiones potenciales

- **Charlas online con “Amigos del Museo”:** En sustitución de las visitas y actividades que se han desarrollado históricamente de modo presencial para el colectivo “Amigos del Museo”, el Museo puso en marcha a finales de 2020 charlas online sobre aspectos de interés y no tan conocidos del funcionamiento del Museo. Dichas charlas fueron impartidas por personal de distintas Áreas del Museo, utilizando la modalidad de Eventos en Directo de Microsoft Teams y versaron sobre temas como la arquitectura del Museo y las obras que se encuentran en el exterior; cómo se organiza una exposición; la conservación de las obras de arte; o cómo se realiza el mantenimiento de un edificio tan especial como el del Museo Guggenheim Bilbao, entre otras.
- **Refuerzo de herramientas digitales** que el Museo brinda de forma habitual a la sociedad, entre las que 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.
  - *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. La zona privada ‘Mis datos’ se completa con noticias, vídeos y audioguías de las exposiciones. Con la exposición sobre Lee Krasner se inició la oferta de visitas guiadas online de 20–30 minutos de duración, de la mano de la comisaria de la muestra y descargables en la zona privada.
  - *Elementos digitales* en exposiciones 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 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:
  - obras de los fondos del Museo con sus textos explicativos
  - 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 Acércate al Arte
  - Programa Sana y Crea
  - Colaboración con el Centro terapéutico de Ortuella y Centro terapéutico Hogar Izarra
  - Colaboración con la fundación Prosegur
-

## A.

### Programa Acércate al arte

El programa Acércate al arte facilita diversas posibilidades de visitar el Museo, en grupo o de forma individual, con diferentes herramientas y niveles de información y conocimiento. Una de las líneas de trabajo que componen el programa, patrocinado por BBK, se basa en el concepto de “visita” y 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 o visitas para colectivos con necesidades especiales.



## B.

### 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 impulsa el programa Sana y Crea, trasladando a los hospitales de Cruces y Basurto algunas de las actividades para familias que habitualmente se desarrollan en sus instalaciones. Con el objetivo de adaptarse a la situación actual, marcada por la pandemia, el Museo ha establecido nuevos formatos orientados a salvaguardar la salud de los niños y niñas ingresados, apostando por el acercamiento de los profesores al Museo para trasladar dichas actividades posteriormente a los hospitales.

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.



## C.

### 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. A pesar de haberse visto suspendido temporalmente por motivos derivados de la crisis sanitaria actual, el Museo mantiene su compromiso por el desarrollo de este programa en cuanto sea posible.

## D.

### 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.

## E.

### Programa de Voluntariado

Con carácter adicional, el Museo ha desarrollado tradicionalmente su Programa de Voluntariado, actualmente pausado como consecuencia de la situación derivada de la Covid-19 con el objetivo de salvaguardar la salud de las personas involucradas, principalmente pertenecientes a colectivos considerados de alto riesgo.

El Programa de Voluntariado es una de las principales formas a través de la cual el Museo Guggenheim Bilbao articula su responsabilidad social y su misión de acercar el arte y la cultura a públicos diversos, motivo por el cual espera poder retomarlos en un futuro próximo. 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.



## 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. A pesar de las dificultades experimentadas como consecuencia de la pandemia, el Museo ha continuado contribuyendo a la generación de valor añadido, incidiendo directamente en la satisfacción de las necesidades de las Instituciones y la sociedad, y en el cumplimiento de sus expectativas.

#### PRINCIPALES INICIATIVAS

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

## A.

## Impacto económico y repercusión internacional

(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>3</sup>, el Museo Guggenheim Bilbao, a través de su actividad, ha contribuido en 2021 a la generación de 173,2 Millones euros de PIB y al mantenimiento de 3.694 empleos anuales, así como a la generación de unos ingresos adicionales para las Haciendas vascas de 26,8 Millones 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 50 millones de euros anuales de media, con en torno a 14.000 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.

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
- Premio AMPE de oro en el apartado de televisión por el spot “Soy de Bilbao”, 2018
- Premios Arte y Empresa 2018, que concede la revista ars magazine, 2018
- Premio Especial de la VIII Edición del Premio Bizkaier Bizkaia Sarean, 2018
- Premio a las artes Carreño Miranda, 2018
- Excelencia A concedida por la “Comisión de Excelencia de la Fundación Másfamilia”, 2019
- Mención Honorífica, categoría B en el ámbito de la Seguridad Privada, 2019



### 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.

<sup>3</sup> La metodología de Impacto Económico utilizado se basa en el modelo de Leontief, por el que, a partir de las últimas tablas Input-Output de la economía (publicadas por estadísticas oficiales) y el cálculo de la demanda generada por la actividad del Museo, se cuantifica su impacto en términos de PIB, empleo y recaudación impositiva. Para el cálculo de la demanda final se estima la actividad que generan los agentes relacionados con la actividad del Museo. Para ello, se ha considerado:

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

## 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 2021 al 41,5%, contribuyendo así a la generación de riqueza y al mantenimiento del empleo en el territorio.

### Distribución del gasto por procedencia 2018-2021:

GEOGRAFÍA	Nº	%	Importe (€)	% 2021	% 2018
Euskadi	338	41,3 %	8.221.042,05	41,5 %	44,3 %
Resto del Estado	255	31,2 %	7.939.401,74	40,1 %	37,4 %
Extranjeros	225	27,5 %	3.647.622,58	18,4 %	18,2 %
	<b>818</b>		<b>19.808.066,37</b>		

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

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

Con carácter adicional, el Museo incorpora cláusulas en materia de responsabilidad social corporativa en los pliegos de contratación (además de las cláusulas medioambientales), que contribuyen a valorar el compromiso de los distintos proveedores en este ámbito, y principalmente en materia de igualdad, accesibilidad, o trabajo con personas desfavorecidas o colectivos en riesgo de exclusión social, entre otros.

Asimismo, el Museo, de forma proactiva, invita a proveedores 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 a la investigación y preservación de su patrimonio artístico, con el objetivo de garantizar la adecuada conservación del mismo.**

### PRINCIPALES INICIATIVAS

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

## A.

### Colección Propia y programación artística

(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 líneas de actuación más importantes de la

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

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

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

Para ello, además de con la Solomon R. Guggenheim Foundation, el Museo Guggenheim Bilbao ha colaborado durante los últimos años con otras instituciones museísticas de primer orden como Kunstmuseum Basel, SFMOMA, Fondation Giacometti, Haus der Kunst, Tate Modern, Kunsthaus Zurich, Metropolitan Museum, Centre Pompidou, y con muchos otros museos de todo el mundo, así como del Estado y el País Vasco, para desarrollar exposiciones tan relevantes como *Arte y China después de 1989*, *El teatro del mundo*, *Obras Maestras de la Kunsthalle Bremen: de Delacroix a Beckmann*, *Bilbao y la pintura*, *Los locos años 20* o *Mujeres de la abstracción*, e importantes muestras monográficas en torno a la obra de Marc Chagall, Alberto Giacometti, Jenny Holzer, Lucio Fontana, Lygia Clark, Thomas Struth, Lee Krasner, Olafur Eliasson o Alice Neel.

## 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 investigación y la generación y diseminación de nuevos contenidos en torno a la Colección Propia, la programación expositiva, y los programas públicos y educativos. Con este fin y bajo la premisa de mejora continua, destina notables esfuerzos y recursos a la actividad de investigación y la innovación.**

Concretamente, identifica como una de sus metas estratégicas mantener el compromiso con la innovación, liderando y colaborando en proyectos que permitan atraer talento y riqueza al territorio.

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

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

- **Investigación en conservación:** 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.

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

- La conservación preventiva: análisis de riesgos y establecimiento de medidas adecuadas de almacenaje, manipulación, transporte y exhibición de las obras de arte a fin de garantizar su correcta preservación.
- El estudio de las técnicas y materiales constitutivos de las obras, así como de las causas y procesos de degradación de las mismas, para establecer las medidas de conservación necesarias y en su caso, plantear los tratamientos o intervenciones más adecuados.



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.

#### COLABORACIÓN CON LOS CURSOS DE VERANO DE LA UPV

El Museo colabora desde 2018 con los Cursos de Verano de la UPV organizando cada verano un curso que permita compartir su experiencia en distintos ámbitos museográficos.

El I Curso de Verano Guggenheim Bilbao Museoa se centró en la conservación de obras de arte con componentes tecnológicos, resaltando la importancia de la colaboración con el/la artista o con su estudio, abriendo un debate sobre la preservación de la autenticidad y la originalidad de las obras de arte, y planteando nuevas estrategias de conservación, como la sustitución o la re-fabricación de sus componentes.

El II Curso de Verano Guggenheim Bilbao Museoa: “La escuela creativa, la escuela del futuro” presentó diversas prácticas, herramientas y enfoques innovadores, así como las últimas tendencias en el ámbito de la educación escolar, fundamentadas en la creatividad y la experimentación artística.

El III Curso de Verano Guggenheim Bilbao Museoa: “Tecnología LED para la iluminación de obras de arte. Retos, oportunidades y soluciones” dio a conocer los avances recientes en el campo de la tecnología LED aplicada a la iluminación de obras de arte y su repercusión en la conservación del patrimonio cultural y la práctica museográfica.

- 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 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.

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, el Museo participa en las iniciativas sociales creadas para ser tractoras en estos ámbitos, como por ejemplo a través de la alianza con Innobasque – Agencia vasca de la innovación.



## FORO ARTE, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Dentro de un marco estratégico en constante evolución, el Museo Guggenheim Bilbao quiere ser agente clave de inspiración en las interacciones de las esferas artística, tecnológica y científica, reconociendo en su diálogo un elemento clave en el avance de las sociedades hacia un escenario de futuro marcadamente ecológico, inclusivo y digital. En este sentido, el Foro Arte, Ciencia y Tecnología

se plantea como plataforma de encuentro entre investigadores, artistas, profesionales de los ámbitos industrial y tecnológico, y grandes figuras del pensamiento contemporáneo.

El Museo expresa así su voluntad de impulsar estos intercambios a través de un programa específico que incluirá conferencias, mesas redondas, entrevistas y presentaciones de proyectos inéditos.



# 4.6

## LA RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

(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, el nuevo Plan Estratégico 2021-2023 presenta como compromiso estratégico continuar trabajando en la minimización del impacto medioambiental derivado del funcionamiento del Museo, a través del desarrollo e implementación de soluciones energéticamente sostenibles y procesos no contaminantes, y promoviendo una actividad orientada a la ecoeficiencia, es decir, a extraer el mayor aprovechamiento de los recursos con el menor impacto posible.**

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

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

### PRINCIPALES INICIATIVAS

- Sistema de Gestión y Política ambiental
- Marco de sostenibilidad ambiental
- Cálculo de la huella de carbono del Museo (Alcance 3)
- Puesta en marcha de otras iniciativas orientadas a la reducción de emisiones

## A. Sistema de gestión ambiental

La preocupación por el comportamiento medioambiental de la organización supuso en 2004 la obtención de la certificación correspondiente a la implantación de un **Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14.001**, adaptado en los últimos años a la nueva norma UNE-EN-ISO 14001:2015 (en adelante ISO 14001). Dicho Certificado del Sistema de Gestión Ambiental ha sido renovado por el Museo en el ejercicio 2019, y cuenta con la verificación de AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

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 ambiental y minimiza la generación de residuos, gestionando estos de forma adecuada.



El sistema de gestión ISO 14.001 se articula mediante diferentes procesos que se 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:

- a) La protección del medio ambiente, mediante la prevención y mitigación de impactos ambientales adversos.
- b) La mejora del desempeño ambiental.
- c) El cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- d) 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.
- e) El logro de beneficios operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización.

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

- Asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental.
- Asegurándose de que se establezcan la política ambiental y los objetivos ambientales, y que estos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión 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 sostenibilidad ambiental es un elemento clave de la estrategia corporativa de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao, la cual se articula mediante un marco estratégico propio alineado con las políticas e iniciativas públicas vigentes en esta materia. Este marco recoge los ejes estratégicos necesarios para lograr el objetivo de *“Minimizar y compensar siempre que sea posible los impactos ambientales adversos y contribuir al desarrollo ambiental sostenible, tanto en el Museo Guggenheim Bilbao, como en el ámbito local, nacional e internacional”*.

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

- Establecer y mantener actualizado un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que permita proteger el Medio Ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación, así como minimizar y controlar los aspectos ambientales generados, contribuyendo de esta manera con el proceso de mejora continua del desempeño ambiental y del sistema de gestión en todas las actividades de la organización. Dicha mejora deberá contar con la iniciativa de la plantilla que será valorada y alentada por la Dirección.



- Calcular y verificar anualmente la Huella de Carbono de la organización, incorporando planes de reducción de gases de efecto invernadero que permitan contribuir al cumplimiento de objetivos e iniciativas estratégicas existentes relacionadas con la emergencia climática.
- Cumplir con la legislación ambiental aplicable procedente de todos los ámbitos legislativos, incluyendo otros compromisos pertinentes al contexto de la organización que la Fundación suscriba.
- Traccionar a la cadena de valor de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao para fomentar las actitudes respetuosas y de protección al Medio Ambiente incluyendo criterios específicos como aspectos de valoración en los contratos de compra y de servicios.
- Fomentar la transparencia sobre la gestión ambiental que permita satisfacer las demandas de información procedentes de las partes interesadas.
- Formar y sensibilizar a todo el personal que trabaje para la organización o en nombre de ella, que deberá esforzarse para contribuir con el cumplimiento de los objetivos que se establezcan anualmente dentro del Marco estratégico de sostenibilidad ambiental.

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

## C. Iniciativas destacadas

Entre las medidas adoptadas por el Museo en el ámbito medioambiental destacan:

### MARCO ESTRATÉGICO

- La elaboración de un Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental, alineado y entroncado con la estrategia corporativa del Museo, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y sus principales metas, y los objetivos y políticas públicas a nivel europeo y local en materia de cambio climático y prevención de la contaminación y economía circular (Acuerdo de París, COP26, Pacto Verde Europeo, Plan de acción para la economía circular y Estrategia economía circular Euskadi 2030, y Estrategia de Cambio Climático KLIMA 2050).

El Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental, recogido en el nuevo Plan Estratégico 2021-2023 del Museo, engloba las iniciativas destinadas a contribuir a la sostenibilidad ambiental mediante la minimización de los impactos, directos o indirectos en la cadena de valor del Museo sobre el medio ambiente, incluyendo aspectos transversales que es fundamental abordar.

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



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

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

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

### MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO

- El cálculo de la huella de carbono del Museo en alcance 3<sup>4</sup>, a través de un inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Dicho inventario, verificado por AENOR, ha sido elaborado siguiendo los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 14064-1:2019 con los siguientes objetivos:
  - Conocer el alcance de las emisiones GEI y la huella de carbono generada por el Museo.
  - Informar interna y externamente de las emisiones generadas por la actividad del Museo.
  - Identificar oportunidades de mejora en el área de la eficiencia energética.
  - Seguir siendo una organización pionera en Gestión Sostenible.
  - Poder reducir u optimizar los consumos energéticos de la organización y por tanto afrontar una reducción de emisiones GEI.

<sup>4</sup> Fuente: Mineco, Ministerio para la Transición Ecológica: Se entiende como huella de carbono "la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos por efecto directo o indirecto por un individuo, organización, evento o producto". Al referirse a la huella de carbono de una organización y a las fuentes emisoras que se analizan en su cálculo, se recurre al término Alcance, clasificándolo en alcance 1, 2 y 3.

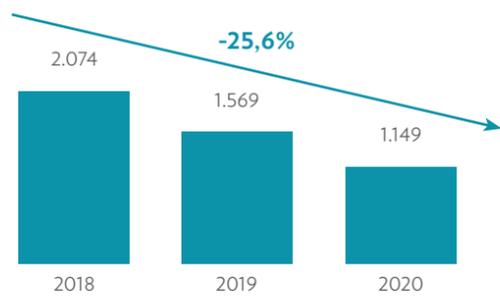
**(305-1, 305-2, 305-3, 305-5)**

El Museo ha considerado para dicho cálculo todas las emisiones y/o remociones de GEI cuantificadas en las instalaciones sobre las cuales tiene control y las emisiones de GEI cuantificadas en los transportes de las obras de arte para sus exposiciones en las cuales participa, convirtiéndose así en el primer Museo en elaborar dicho cálculo considerando el alcance 3, y en obtener por tanto la verificación correspondiente.

Como resultado del análisis, se observa una reducción de las emisiones en 2020 respecto al año base (2019) del 70%, principalmente originadas como consecuencia de los efectos de la pandemia Covid-19, que han alterado el normal funcionamiento del Museo Guggenheim Bilbao: debido a las restricciones y a las medidas de contingencia, las emisiones se han visto notablemente reducidas, específicamente los transportes de obras de arte, los transportes por viajes de trabajo y los transportes de la plantilla al lugar de trabajo se han visto inevitablemente reducidos, impactando de manera significativa sobre las emisiones de GEI del Museo Guggenheim Bilbao.

**Emisiones directas de GEI (alcance 1): CO2**  
2018-2020; Toneladas equivalentes de CO2 anuales

Reducción emisiones CO2 (alcance 1): **-25,6% de media anual**  
(925 toneladas el periodo 2018-2021)



Nota explicativa: Para la cuantificación de las emisiones se ha tenido en cuenta los siguientes GEI, de acuerdo con la norma ISO 14064-1: CO2, CH4, N2O, SF6, NF3, PFCs y HFCs. Fuente y metodología: El inventario de GEI presentado se ha realizado utilizando un enfoque de "Control Operacional" al ser el enfoque que mejor representa la actividad de la Organización. Correcciones a la memoria anterior: Los valores correspondientes a 2018 se han actualizado de acuerdo a los criterios de cálculo utilizado para los años 2019 y 2020. En concreto, hasta 2018 únicamente se consideraban en el alcance 1 los GEI generados por la combustión en calderas de gasóleo C y gas natural (actualmente incluye combustión estacionaria, emisiones fugitivas directas y remociones directas).

**ALCANCE 1**

Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (en adelante GEI). Son emisiones de fuentes que son propiedad de o están controladas por la organización. De una manera muy simplificada, podrían entenderse como las emisiones liberadas in situ en el lugar donde se produce la actividad.

**ALCANCE 2**

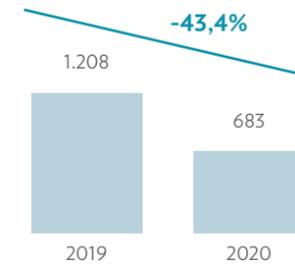
Emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización. Las emisiones indirectas son consecuencia de las actividades de la organización, pero que ocurren en fuentes que son propiedad de o están controladas por otra organización.

**ALCANCE 3**

Todas las emisiones indirectas de GEI. Algunos ejemplos de actividades de alcance 3 son la extracción y producción de materiales que adquiere la organización, los viajes de trabajo a través de medios externos, el transporte de materias primas, de combustibles y de productos (por ejemplo, actividades logísticas) realizados por terceros o la utilización de productos o servicios ofrecidos por otros.

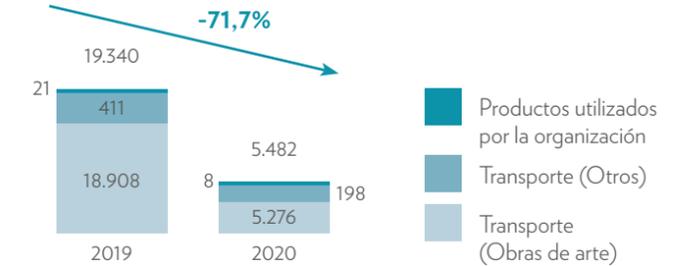
**Emisiones indirectas de GEI por energía importada (alcance 2): CO2**  
2019-2020; Toneladas equivalentes de CO2 anuales

Reducción emisiones CO2 (alcance 2): **-43,5% de media anual**  
(525 toneladas el periodo 2019-2020)



**Emisiones indirectas de GEI por otras categorías (alcance 3): CO2**  
2019-2020; Toneladas equivalentes de CO2 anuales

Reducción emisiones CO2 (alcance 3): **-71,7% de media anual**  
(13.858 toneladas el periodo 2019-2020)



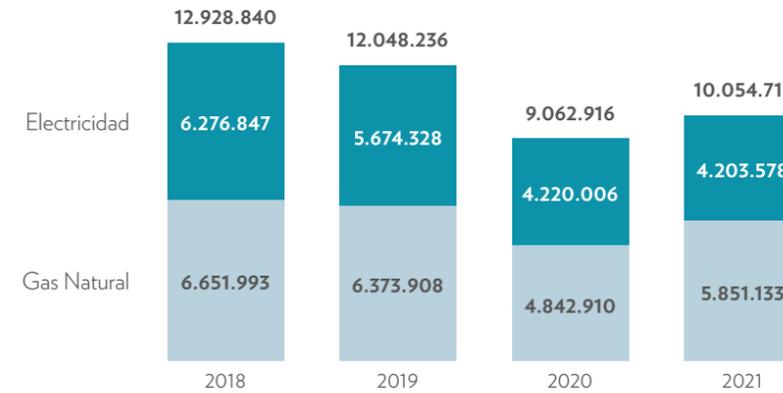
Nota explicativa: El año base seleccionado es 2019 por ser el año reciente más representativo de la actividad habitual del Museo. Fuente y metodología: El inventario de GEI presentado en este informe, se ha realizado utilizando un enfoque de "Control Operacional" ya que es el enfoque que mejor representa la actividad de la Organización. Para la cuantificación de las emisiones se ha tenido en cuenta los siguientes GEI, de acuerdo con la norma ISO 14064-1: CO2, CH4, N2O, SF6, NF3, PFCs y HFCs. No obstante, para la determinación del alcance del inventario respecto a las emisiones indirectas se ha procedido a la evaluación de las mismas mediante los criterios Magnitud/volumen, Nivel de influencia en fuentes/sumideros y Acceso a la información. Tras la aplicación de los mismos, se precede a excluir aquellas emisiones cuya evaluación de la significancia no alcanza el umbral establecido. La cuantificación de emisiones GEI se ha llevado a cabo según metodologías de cálculo, en función del tipo de fuente de emisión: - Fuentes de emisión en las que existe un proceso de transformación química (combustión, fija o móvil, emisiones de proceso o emisiones por degradación de materia orgánica) y emisiones indirectas por generación de electricidad consumida: Emisiones de CO2 (t CO2-e) = Dato de actividad x Factor de emisión. - Fuentes de emisión donde no existe un proceso de transformación química (emisiones fugitivas), o en los casos en los que se disponga del dato de emisión en unidades distintas a toneladas de CO2-e (po ejemplo, en toneladas de CH4): Emisiones de CO2 (t CO2-e) = Dato de emisión x Potencial de calentamiento global. Los factores de emisión se basan en datos de fuentes de referencia: MITECO, IPCC, GHG Protocol, DEFRA UK, CSIC o IDEA.

**OTRAS INICIATIVAS**

- La puesta en marcha de otras iniciativas orientadas a la reducción de emisiones, que han permitido al Museo reducir el consumo eléctrico, y, por lo tanto, la generación indirecta de GEI por energía comprada: **(302-1, 302-4)**
  - Sustitución de 4 grupos de bombeo de agua fría por nuevas bombas más eficientes.

- Instalación de variadores de frecuencia en compresor de enfriadora, con objeto de mejorar la eficiencia en recargas parciales.
- Implantación de led en exposiciones (sala fish).
- Sustitución de válvulas antirretorno por valvulería motorizada y lazo de control optimizado en bombas de agua fría.
- Instalación de variadores de frecuencia en bombas de frío realizada entre los ejercicios 2019 y 2020.

**Consumo energético total**  
2018-2021; kWh



Reducción del consumo energía eléctrica: **-8,04% de media anual**  
(2.874.129 kWh en el periodo 2018-2021)

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 2019-2021.

# 5.

## SOBRE EL INFORME

### 5.1 PERFIL DEL INFORME

(102-44, 102-54)

El presente documento constituye el segundo 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 2021 (2020 en el caso de aquellos indicadores que no han sido elaborados y/o auditados por el Museo a fecha de publicación del presente Informe (ejemplo: indicadores en el ámbito medioambiental vinculados a la medición de la huella de carbono)).

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

Para la redacción del Informe se han utilizado los estándares GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, publicados en octubre de 2016 y actualizados en 2021. Más concretamente, **este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.**

#### 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 2021 (2020 en el caso de indicadores que no hayan sido elaborados y/o auditados por el Museo a fecha de publicación del presente informe (ejemplo: indicadores en el ámbito medioambiental vinculados a la medición de la huella de carbono)).

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

#### Otros datos de interés:

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

### 5.2 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

(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
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1 Nombre de la organización	Página 0 (portada) y página 7	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 13	
102-3 Ubicación de la sede	Página 86	
102-4 Ubicación de las operaciones	La Fundación desarrolla sus actividades en el País Vasco. Página 69	
102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 11. Fundación cultural privada sin ánimo de lucro.	
102-6 Mercados servidos	Tipos de clientes y beneficiarios: Páginas 42-54 Ubicaciones geográficas: La Fundación desarrolla sus actividades en el País Vasco. Página 69	
102-7 Tamaño de la organización	Páginas 19 y 35	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 35	
102-9 Cadena de suministro	Página 72	

102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos en el periodo objeto del informe.	
102-11 Principio o enfoque de precaución	Páginas 72-85	
102-12 Iniciativas externas	Páginas 25 y páginas 74-75	
102-13 Afiliación a asociaciones	Página 38 (Red Bai Sarea y Red Denbbora Sarea), Páginas 74-75 y Anexo I Red de Alianzas (páginas 106-108)	
<b>Estrategia</b>		
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 5	
<b>Ética e integridad</b>		
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 14-15, 24 Código ético y de Buenas Prácticas, y procedimientos, manuales, políticas, certificados y programas más relevantes implantados en el Museo Guggenheim Bilbao: <a href="https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf">https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf</a> Normas de Conducta: <a href="https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf">https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf</a> Manual de Prevención de Riesgos Penales: <a href="https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf">https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf</a>	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Páginas 14-15 Código ético y de Buenas Prácticas: <a href="https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf">https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Codigo-Etico-nuevo-Anexo-ES-FFF.pdf</a> Normas de Conducta: <a href="https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf">https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf</a> Manual de Prevención de Riesgos Penales: <a href="https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf">https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Manual-Cumplimiento-para-web-ES-FFF.pdf</a>	No obligatorio en Esencial
<b>Gobernanza</b>		
102-18 Estructura de gobernanza	Páginas 13-14. Comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos: Comité Ejecutivo, Comités responsables de la toma de decisiones sobre temas sociales: Comité de Dirección, Comité de Prevención de Riesgos Penales, Comité de Ético, Comité de Seguridad, Salud y Bienestar, Comité Óptima, Comité Osasun, Comité de Empresa, Comité de Recursos. Grupo GU-Zero, Comité de Dirección	
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40 Lista de grupos de interés	Páginas 7, 26, 27 y 33	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	100%	

102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 28. Las personas responsables de su elaboración (Departamento de Recursos Humanos y Calidad) 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.	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 28	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Páginas 28, 33 y 86	
<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 28-33	
102-47 Lista de temas materiales	Páginas 28-33	
102-48 Reexpresión de la información	No se ha producido ninguna reexpresión de información significativa porque no se han producido cambios en los métodos de medición, en la naturaleza del negocio, en los años base o periodos de cálculo o fusiones o adquisiciones.	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Se han considerado dos nuevos temas materiales con respecto al Informe anterior (Capacidad de resiliencia frente a la crisis generada como consecuencia de la pandemia y Organización Saludable). No se han producido cambios significativos con respecto a las coberturas de los otros 25 temas considerados materiales.	
102-50 Periodo objeto del informe	El periodo objeto del Informe hace referencia al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 (2020 en el caso de indicadores que no hayan sido elaborados y/o auditados por el Museo a fecha de publicación del presente informe (ejemplo: indicadores en el ámbito medioambiental vinculados a la medición de la huella de carbono)). Página 86	
102-51 Fecha del último informe	El primer Informe de RSC del Museo elaborado de conformidad con los Estándares GRI se elaboró considerando información relativa a 2018 y fue publicado a principios de 2019	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Trienal	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 86	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Página 86	
102-55 Índice de contenidos GRI	Páginas 87-105	

CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI	Números o página URL	Omisión
<b>GRI 200: TEMAS ECONÓMICOS</b>		
<b>Desempeño económico</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 18	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Las cuentas anuales del Museo son auditadas cada año por un auditor independiente, generando el siguiente informe que el Museo hace público: (disponible en el siguiente enlace a partir de su aprobación por el Patronato en junio de 2022): <a href="https://www.guggenheim-bilbao.es/organizacion-y-gobernanza/memoria-de-actividad-e-informacion-economico-financiera">https://www.guggenheim-bilbao.es/organizacion-y-gobernanza/memoria-de-actividad-e-informacion-economico-financiera</a> A nivel interno, el Museo realiza su mecanismo de evaluación a través de su Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.es/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.es/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
GRI 201: Desempeño económico 2016		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 19 Información económico-financiera, en detalle: (disponible en el siguiente enlace a partir de su aprobación por el Patronato en junio de 2022): <a href="https://www.guggenheim-bilbao.es/organizacion-y-gobernanza/memoria-de-actividad-e-informacion-economico-financiera">https://www.guggenheim-bilbao.es/organizacion-y-gobernanza/memoria-de-actividad-e-informacion-economico-financiera</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 (en 2021, 1,75 por cada parte, de acuerdo a lo establecido por Convenio).	
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Información económico-financiera, en detalle (disponible en el siguiente enlace a partir de su aprobación por el Patronato en junio de 2022): <a href="https://www.guggenheim-bilbao.es/organizacion-y-gobernanza/memoria-de-actividad-e-informacion-economico-financiera">https://www.guggenheim-bilbao.es/organizacion-y-gobernanza/memoria-de-actividad-e-informacion-economico-financiera</a> Página 8: presencia del gobierno en la estructura accionarial	

<b>Impactos económicos indirectos</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 29-33, 69	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 24 y 69	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Páginas 29-33, 69 (importancia de los impactos económicos indirectos en las prioridades de los grupos de interés) y 50 (impacto económico directo e indirecto, e inducido)	
<b>Prácticas de adquisición</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 72	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 72. Ver contenido estándar 204-1 para resultados de la gestión realizada.	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 72. La definición geográfica de "local" corresponde a Euskadi.	
<b>Anticorrupción</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 14-15	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	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 14-15).	

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.). Asimismo, en aras a fortalecer el sistema de gestión de la prevención de delitos, el Museo ha adecuado su manual de cumplimiento con el objetivo de someterlo a un proceso de certificación externa de acuerdo a la norma UNE 19601.</p>	
<b>205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de miembros del órgano de gobierno y empleados a quienes se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción =100%</li> <li>- Porcentaje de socios de negocio a quienes se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción del Museo= 100% de miembros corporativos</li> <li>- 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.</li> </ul>	
<b>205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas</b>	No se ha detectado ningún caso de corrupción.	

CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI	Números o página URL	Omisión
<b>GRI 300: TEMAS AMBIENTALES</b>		
<b>Energía</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 79-85	
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	<p>Páginas 79-84: Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 (el Certificado ha sido renovado en 2019 y cuenta con la verificación de AENOR). El sistema de gestión ISO 14001 se articula mediante procesos que se auditan externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Como elemento fundamental del Sistema de Gestión Ambiental, la Dirección de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao establece además su Política Ambiental y ha elaborado un Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental, alineado y entroncado con la estrategia corporativa del Museo, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Página 62-63: resultados / progreso en términos de optimización energética y reducción de los consumos de energía eléctrica y gas.</p>	
GRI 302: Energía 2016		
<b>302-1 Consumo energético dentro de la organización</b>	Página 85	
<b>302-4 Reducción del consumo energético</b>	Página 85	
<b>Emisiones</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 79-85	

<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 79-84: Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 (el Certificado ha sido renovado en 2019 y cuenta con la verificación de AENOR). El sistema de gestión ISO 14001 se articula mediante procesos que se auditan externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Como elemento fundamental del Sistema de Gestión Ambiental, la Dirección de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao establece además su Política Ambiental y ha elaborado un Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental, alineado y entroncado con la estrategia corporativa del Museo, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Página 84-85: resultados / progreso en términos de optimización energética y reducción de los consumos de energía eléctrica y gas	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>		
<b>305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)</b>	Páginas 84	
<b>305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)</b>	Páginas 84	
<b>305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)</b>	Páginas 84	
<b>305-5 Reducción de las emisiones de GEI</b>	Páginas 84	
<b>Cumplimiento ambiental</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 79-85	

<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 57-62: Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 (el Certificado ha sido renovado en 2019 y cuenta con la verificación de AENOR). El sistema de gestión ISO 14001 se articula mediante procesos que se auditan externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Como elemento fundamental del Sistema de Gestión Ambiental, la Dirección de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao establece además su Política Ambiental y ha elaborado un Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental, alineado y entroncado con la estrategia corporativa del Museo, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Página 62-63: resultados / progreso en términos de optimización energética y reducción de los consumos de energía eléctrica y gas.	
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016</b>		
<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>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 72 y Páginas 79-85	
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 79-84: Sistema de Gestión Ambiental conforme al marco legal y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 (el Certificado ha sido renovado en 2019 y cuenta con la verificación de AENOR). El sistema de gestión ISO 14001 se articula mediante procesos que se auditan externa e internamente de cara a implantar mejoras medioambientales y certificar su rigurosa aplicación. Como elemento fundamental del Sistema de Gestión Ambiental, la Dirección de la Fundación Museo Guggenheim Bilbao establece además su Política Ambiental y ha elaborado un Marco Estratégico de Sostenibilidad Ambiental, alineado y entroncado con la estrategia corporativa del Museo, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Ver contenido del estándar 308-1 para resultados de la gestión realizada.	
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>		
<b>308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales</b>	El Museo incorpora cláusulas vinculadas a criterios medioambientales en todos los pliegos de contratación pública por importe superior a 15.000 euros en 2021. Adicionalmente, establece criterios de valoración ambientales en aquellos casos donde sea pertinente su aplicación, ascendiendo en 2021 al 46,7% de los casos.	

CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI	Números o página URL	Omisión
<b>GRI 400: TEMAS SOCIALES</b>		
<b>Empleo</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 34-41	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 34-35 (mecanismos internos de evaluación de gestión y evaluación de resultados): seguimiento del Acuerdo Colectivo, Plan Director de Recursos Humanos y Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
GRI 401: Empleo 2016		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 35	
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	El Museo no hace distinciones en lo que respecta a los beneficios dirigidos a los empleados (permiso parental, incentivos a políticas de ahorro personal que favorecen la transición a la jubilación a través de aportaciones a Elkarkidetzta, 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 34-41	
401-3 Permiso parental	El 100% de los empleados tiene derecho a permiso parental. En 2021 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 2018		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 13-15, 20, 34 y 41	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo (Certificado AENOR para el protocolo de actuación frente a la COVID-19 y Certificación al Sistema de Gestión de Organización Saludable otorgada por AENOR). Asimismo, el Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de su Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo				
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El Museo ha puesto en marcha distintos sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, destacando el Protocolo de actuación frente a la Covid-19 (página 20), el Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales (página 41) y ha puesto en marcha una evaluación de Riesgos Psicosociales (página 41). Todos ellos han sido establecidos de manera voluntaria por el Museo, en estrecha colaboración con el Comité de Seguridad, Salud y Bienestar (página 8) y no en respuesta a requerimientos legales. Fundación del Museo Guggenheim, en este sentido, entiende a las personas en un concepto amplio, incluyendo también a personas trabajadoras no empleadas directamente por ella pero cuya prestación de servicio queda dentro del ámbito de actuación de la actividad del Museo (por ejemplo, actividades subcontratadas como limpieza, mantenimiento o seguridad de las instalaciones). En estos casos, dichas personas deben conocer y seguir las diferentes recomendaciones y protocolos vinculados a la salud y seguridad en el trabajo del Museo. Todas las actividades desarrolladas dentro de los activos propiedad del Museo quedan cubiertas bajo este sistema.			
<b>Formación y enseñanza</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 39-40			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 39-40. 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		Grupo I Directivos	Grupo II Técnicos	Grupo III Administrativos
	HOMBRES	132	314	23
	MUJERES	373	467	836
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Páginas 39 y 40			
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31			

<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 36-38	
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 36-38. 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. 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="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
<b>405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados</b>	Página 35 El Patronato, máximo órgano de gobierno está formado por: 83% hombres y 17% mujeres. Todos sus miembros son >30 años.	
<b>405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres</b>	El sistema utilizado por el Museo cumple con los requerimientos indicados en el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, al otorgar transparencia y objetividad en la valoración de puestos dentro de la organización, eliminando cualquier sesgo de discriminación entre hombres y mujeres, y permitiendo la correcta aplicación del principio de igualdad de retribución en puestos de trabajo de igual valor.	
<b>No discriminación</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 36-38, 54-58 Protocolo de Acoso del Museo y Política activa en la no discriminación e igualdad de oportunidades: <a href="https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf">https://cms.guggenheim-bilbao.eus/uploads/2021/09/Normas-de-conducta-ES-FFF.pdf</a>	

<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 28-31, y 54-55. 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 170001-2. 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="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</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 su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 20, 34, 41 y 47	
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Páginas 20 y 34. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo (Certificado AENOR para el protocolo de actuación frente a la COVID-19). 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, Salud y Bienestar (página 9) y su Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</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 habilidades en situaciones difíciles.	

<b>Evaluación social de los proveedores</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 72	
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 72. 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>	El Museo incorpora cláusulas vinculadas a criterios sociales en todos los pliegos de contratación pública por importe superior a 15.000 euros en 2021. Adicionalmente, establece criterios de valoración relacionados con el ámbito social en aquellos casos donde sea pertinente su aplicación, ascendiendo en 2021 al 46,7% de los casos.	
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 20, 47	
<b>103-3 Evaluación del enfoque de gestión</b>	Página 54. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo (Certificado AENOR para el protocolo de actuación frente a la COVID-19) Asimismo, el Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través Comité de Seguridad, Salud y Bienestar (página 8) y su Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</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 su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 14-15	
<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 14-15) y su Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</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 su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 14-15	
<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 14-15), y su Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</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 (disponible en el siguiente enlace a partir de su aprobación por el Patronato en junio de 2022): <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/organizacion-y-gobernanza/memoria-de-actividad-e-informacion-economica-financiera">https://www.guggenheim-bilbao.eus/organizacion-y-gobernanza/memoria-de-actividad-e-informacion-economica-financiera</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>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 14	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	El Museo evalúa internamente su gestión y los resultados obtenidos a través de su Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
Canales de información y comunicación disponibles	Páginas 14, 33, 72	
<b>Conservación y preservación del patrimonio artístico</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 73-78	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	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="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
Líneas de investigación	Página 75-76	
<b>Relaciones de confianza con el visitante</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 44-48	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 47. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo, destacando la obtención de la Marca Q de Calidad Turística otorgada por ICTE.	
Nº de visitantes y miembros Community	Páginas 8, 42, 72	
<b>Capacidad de resiliencia</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 20	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo (Certificado AENOR para el protocolo de actuación frente a la COVID-19).	

Oferta de nuevos formatos y creación de nuevas iniciativas digitales que garantizan la seguridad de los visitantes	Páginas 61-63	
<b>Apoyo a artistas vascos</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 73-75	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	El Museo evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
Obras de la Colección Propia realizadas por artistas vascos	Página 75. Aproximadamente la cuarta parte de las obras de la Colección han sido realizadas por artistas del País Vasco	
<b>Accesibilidad</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 54-58	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 54. La gestión y los resultados del Museo en este ámbito han sido verificados por un agente externo, destacando la obtención de la certificación de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal bajo la norma UNE 170001-2.	
Iniciativas desarrolladas en materia de accesibilidad	Páginas 56-58	
<b>Apuesta por la investigación e innovación</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 28-31	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 75-76	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	El Museo evalúa la gestión y los resultados en este ámbito a través del seguimiento del Plan Estratégico: <a href="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
Líneas de investigación en marcha e iniciativas de innovación	Páginas 75-76	
<b>Integración e inclusión social</b>		

<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 65-68	
<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="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
<b>Entidades con las que colabora el Museo</b>	Páginas 65-68	
<b>Educación de diferentes colectivos</b>		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 48-53	
<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="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
<b>Nº Participantes en programas educativos</b>	Página 8	
<b>Adaptación de tarifas a colectivos</b>		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 59-60	
<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="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
<b>Colectivos beneficiados</b>	Páginas 59-60	
<b>Transformación digital</b>		
<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Páginas 61-63	
<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="https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico">https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico</a>	
<b>Herramientas disponibles y nº de visitas web y redes sociales</b>	Páginas 61-63	
<b>Uso del Euskera</b>		

<b>103-1 Explicación del tema material y su Cobertura</b>	Páginas 28-31	
<b>103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</b>	Página 40	
<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 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 40	

# ANEXO I

## RED DE ALIANZAS

(102-13)

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

- ADELA EUSKAL HERRIA
- ADEMBI (esclerosis múltiple)
- AFEPVI (enfermedad mental del Alto Vinalopó)
- AGIFES
- ANFAS (Asociación Navarra de personas con discapacidad intelectual)
- APAJH GIRONDE (Institut d'Education Motrice)
- APNABI (Autismo)
- ASASAM (enfermedad mental)
- ASCASAM
- ASEBIER enfermedades raras país Vasco
- ASOCIACIÓN AIDAE
- ASOCIACIÓN ESQUIMA (enfermedad mental)
- ASOCIACIÓN URIBE COSTA (discapacidad intelectual)
- ASPACE (San Ignacio- parálisis cerebral)
- ATECE
- BEGISARE
- CENTROS DE DIA AVIFES (Amorebieta, Santurtzi, Amezola, Sarrikue, Zalla, Portugalete)

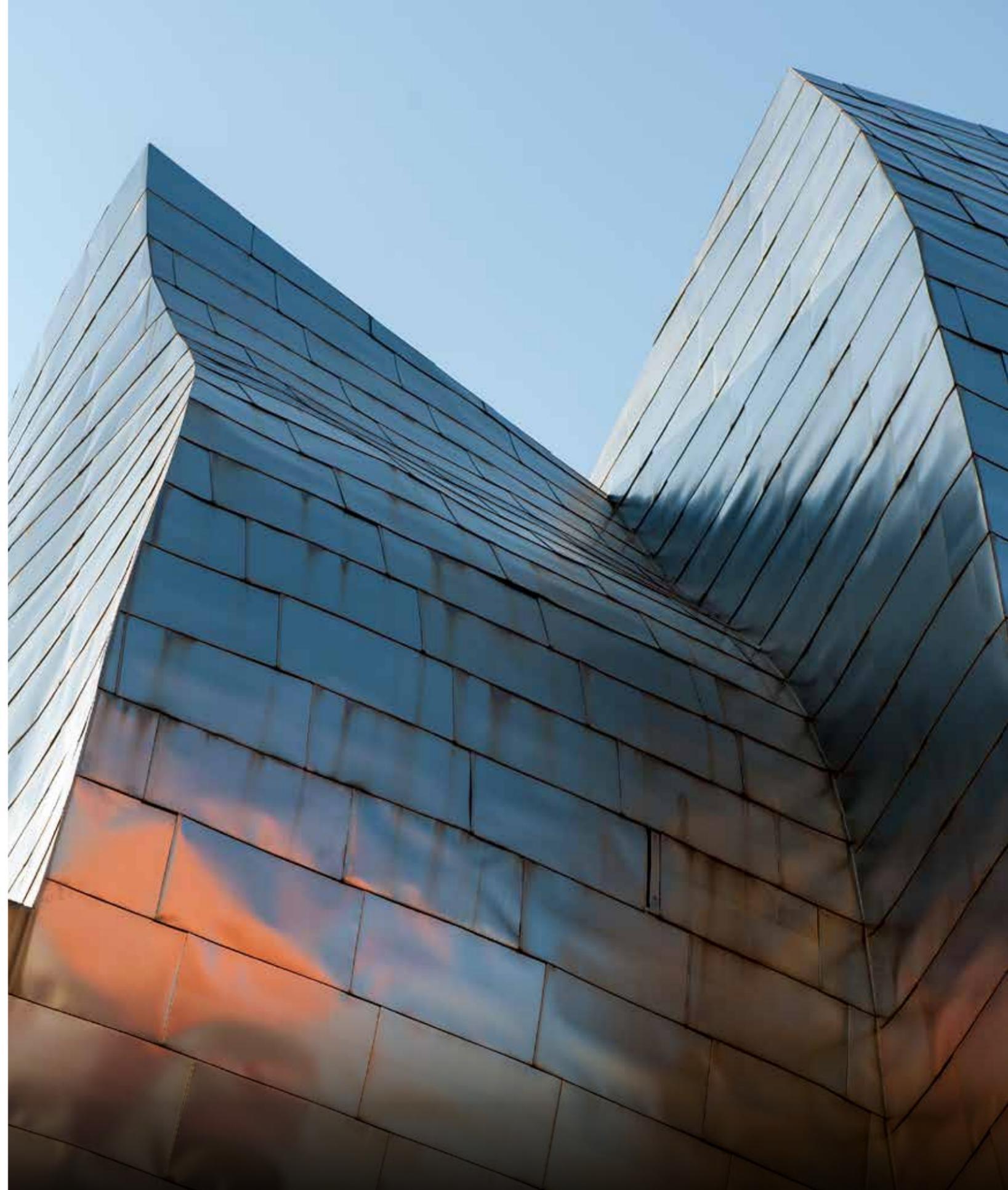
- CENTRO DE DIA FUNDACIÓN GOYENECHÉ (Disc. Intelectual)
- CENTROS DE DÍA GORABIDE (discapacidad intelectual)
- CENTRO DE DÍA LURGORRI (daños cerebrales adquiridos)
- CENTRO HOSPITALARIO PADRE/AITA MENNI
- CENTRO LA OLA (Sondika, escolares con discapacidad auditiva)
- FEKOOR
- FUNDACIÓN SÍNDROME DE DOWN (centros nacionales y locales)
- GRUPO CALIU (Girona - discapacidad intelectual)
- GRUPO FRANCESES DEFICIENCIA MENTAL
- GRUPO MIFAS (Girona - discapacidad física)
- GRUPOS ONCE
- HOGAR IZARRA
- HOSPITAL DE DÍA DE DURANGO
- HOSPITAL DE DÍA MANUENE
- HOSPITAL DE DÍA DE LAS ARENAS
- HOSPITAL DE ZALDIBAR (Salud Mental)
- HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE ZAMUDIO
- LANTEGI BATUAK
- PROSAME MERINDADES (enfermedad mental)
- RED DE SALUD MENTAL OSAKIDETZA

- RESIDENCIA UDALOSTE (discapacidad psíquica)
- UNIVERSIDAD DE NAVARRA (programa Campus sin límite integración alumnos con necesidades especiales)

### Relación de empresas con las que el Museo participa en el diseño de actividades y visitas para colectivos en riesgo de exclusión social

- Agintzari
- AIC Luisa de Marillac
- Albergue de Elejabarri
- Arratiako Gurutze Gorria (jóvenes migrantes)
- ASASAM Asoc. Haldifotty debatimos y acordamos (inmigrantes Bilbao La Vieja)
- Asociación Agiantza Elkartea
- Asociación Bakuva (menores situación de riesgo exclusión social)
- Asociación Bizitegi
- Asociación Emigradas Sin Fronteras
- Asociación Goiztiri
- Asociación Mujeres con voz
- Asociación T4 lucha contra el sida
- Asociación Zabal Bideak (jóvenes tutelados)
- Bidesari
- Bizitegi
- Caritas (adolescentes tutelados por Diputación)

- Casa de Acogida Elizalde
- CEAR (Centro Ayuda al Refugiado)
- Centro de Acogida Beata M<sup>a</sup> Josefa, Siervas de Jesús
- Centro de Acogida Lagun Artean de Formación para el Empleo
- LANDABEN Centro Formativo Otxarkoaga
- Centro Rehabilitación Girona IAS
- Club Social HASIERA de EKINEZ
- Cruz Roja
- EPA Paulo Freire (migrantes)
- Fundación Etorkintza
- Fundación Adsis
- Fundación Claret Enea Gizartetxea
- Fundación Claret Sozial Fondona Fundación el Peñascal
- Fundación Ellacuria
- Fundación Siloé (Centro de día Milani, Gijón)
- GAZTAROA-SARTU-KOOP
- HD Txurdinaga (salud mental)
- Hezitzaileak Mungialde
- Hospital de día de Ortuella-Osakidetza
- Hospital de Día Manuene
- Hospital Psiquiátrico de Bermeo
- IFAS (Instituto Foral de Asistencia Social de Bizkaia)- Centro Asistencial Zubietxe
- Lagunartean (adultos patologías mentales)
- Médicos del Mundo-Euskadi
- Mugialde Gizarte
- Olakueta Etxea
- Ongi etorri errefugiatuak
- Pec Lakua-Abetxuko (jóvenes migrantes)
- Sartu Alava
- Sartu Gaztaroa S Koop.
- SISE-SIP de Santurtzi
- Sortarazi
- Susterra (migrantes)
- Zabalbideak



GUGGENHEIM BILBAO