

# CÓDIGO ÉTICO Y DE BUENAS PRÁCTICAS

Diciembre 2015



GUGGENHEIM BILBAO

## CÓDIGO ÉTICO Y DE BUENAS PRÁCTICAS

### INTRODUCCIÓN

La actividad del Museo Guggenheim Bilbao está encaminada a satisfacer el interés general, acercar la cultura a la sociedad, trasladar a la comunidad valores de tolerancia, y respeto, y contribuir a la educación del público. Así se recoge en la Misión del Museo:

*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*

Como institución de referencia, el Museo lleva a cabo su Misión en base a sus Valores:

1. Sensibilidad y respeto por el arte
2. Integración con la comunidad artística
3. Compromiso con la calidad
4. Orientación al cliente
5. Orientación didáctica
6. Orientación económica
7. Integración y cooperación de los Museos Guggenheim
8. Compromiso con la sociedad
9. Confianza en las personas
10. Organización familiarmente responsable y promotora de la igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad

Este Código recoge el compromiso ético que rige la actividad, detallando los principios de actuación y las buenas prácticas que, desde una visión responsable y ética, presiden los comportamientos individuales y colectivos en el Museo. Estas actuaciones exigibles y buenas prácticas que la institución ha ido construyendo en su trayectoria se encuentran recogidas en los procedimientos operativos, planes, programas, certificaciones y, en general, políticas de gestión que se detallan en el Anexo a este Código.

# GUGGENHEIM BILBAO

## OBJETO

- 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.

## ALCANCE

El alcance de este Código es el Museo Guggenheim Bilbao (el "Museo"), incluyendo la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao, fundación cultural privada constituida con arreglo a la Ley 12/1994 de Fundaciones del País Vasco; la sociedad Tenedora Museo de Arte Moderno y Contemporáneo de Bilbao, S.L., propietaria de la colección de arte del Museo Guggenheim Bilbao; y la sociedad Inmobiliaria Museo de Arte Moderno y Contemporáneo de Bilbao, S.L., propietaria del edificio del Museo.

En todos los casos, las pautas y estándares que se detallan en este Código vincularán a las personas que intervengan en la gestión, operativa y funcionamiento de las citadas entidades, en particular, sus empleados, directivos, miembros de los órganos de gobierno, voluntarios, proveedores y colaboradores (todos ellos denominados, en adelante, "los profesionales" o "las personas") en función de la naturaleza de la relación que les una con el Museo.

## SEGUIMIENTO

Existirá un Comité de carácter transversal, con funciones consultivas, para facilitar el conocimiento, seguimiento, aplicación y revisión de este Código. Este Comité estará compuesto por cuatro personas del Museo: una, en representación del área de RR.HH. y Calidad; una, en representación de la Asesoría Jurídica; y dos representantes de los trabajadores.

El Comité se reunirá periódicamente para evaluar la implementación del Código, estudiar propuestas de mejora e introducir las actualizaciones que se consideren pertinentes. Además, los profesionales del Museo se dirigirán a este Comité para poner en su conocimiento cualquier circunstancia, comportamiento o conducta que se considere requiere su intervención. El Comité, tras analizar en profundidad cada caso, elevará un informe a la Dirección del Museo con sus consideraciones y una propuesta de resolución.

## VALORES Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

### 1. SENSIBILIDAD Y RESPETO POR EL ARTE

**Trabajamos desde la sensibilidad artística, y el respeto hacia la obra de arte preside nuestras acciones.**

En el desarrollo de nuestra actividad somos plenamente conscientes de que el objeto con el que trabajamos tiene un valor que va más allá de su mera materialidad. Si preservarlo es importante, apreciarlo como expresión de la condición humana es imprescindible para otorgarle la consideración que merece. Desde esta premisa se desarrollan todas las actividades del Museo y, si bien los criterios empresariales se aplican en los planes de gestión, no perdemos de vista que trabajamos con un patrimonio que goza de un valor inmaterial que impone determinadas exigencias.

La labor de adquirir, preservar y poner en valor la Colección y otros proyectos expositivos integrados por fondos artísticos ajenos, se realiza como un servicio al bien o interés público y, por tanto, la buena administración y la gestión ética son inherentes a la Misión del Museo Guggenheim Bilbao. En su aspiración de contribuir a la salvaguarda y difusión del patrimonio cultural que custodia o exhibe permanente o temporalmente, el Museo ha optado por trabajar con los más altos estándares museísticos y éticos.

#### **Principios de actuación:**

##### *Curators y exhibición de las obras de arte*

- Las exposiciones se ajustarán a la Misión y a las políticas y objetivos del Museo.
- Las exposiciones mostrarán las obras de arte de forma digna y cumpliendo los estándares museísticos internacionales.
- La información ofrecida en las exposiciones deberá ser fundada, veraz y académicamente rigurosa. Además tendrá en cuenta las diferentes tipologías de visitantes y se adaptará a un amplio abanico de expectativas, siendo sensible a las creencias o grupos representados.
- La museografía de las exposiciones buscará el equilibrio entre los requerimientos de los prestadores, los estándares de conservación, la seguridad de los objetos artísticos, la accesibilidad y el disfrute del público.
- En caso de exposiciones que incluyan obras con restos humanos u objetos de carácter sagrado, deberán exponerse con sumo tacto. Si las obras de arte incluyeran animales vivos, se velará por su bienestar.
- En el caso de exposiciones de réplicas, reproducciones o copias, el Museo respetará la integridad del original e indicará la condición de copia o facsímil de los objetos exhibidos.

# GUGGENHEIM BILBAO

- El Museo estudiará con diligencia, respeto y sensibilidad las sugerencias de la comunidad en torno a los contenidos de las exposiciones.
- No se incorporarán en una exposición ni en ningún otro uso similar objetos de procedencia dudosa o desconocida ni se exhibirá ningún objeto sin la certeza de la existencia de un título de propiedad válido, de que no haya sido exportado ilegalmente de su país de origen o de un país en tránsito, y de que no haya motivos razonables para creer que su obtención ha sido posible a costa de la expoliación, violación de derechos humanos, deterioro o destrucción del patrimonio.
- Se observará la máxima cautela en aquellos casos en los que terceras personas, que puedan tener una vinculación directa o indirecta con el Museo, ofrezcan obras de arte para su exhibición en el mismo.
- Los curators trabajarán con otros profesionales de dentro y fuera del Museo para mantener la integridad de las exposiciones y preservar los intereses de la institución.
- Los curators se mantendrán al día de la producción artística, de los avances en la investigación académica y de la actualidad museística a nivel internacional.
- Las recomendaciones de los curators para la incorporación de obras de arte a la Colección, ya sea mediante compra, donación, dación o legado, estarán presididas siempre por la política e intereses del Museo.
- Los curators contribuirán a la integridad intelectual de las obras de arte de la Colección asegurando la formación de un fondo documental.
- Se atenderá a criterios estrictamente curatoriales o de conservación en la concesión o denegación de los préstamos de obras de arte de la Colección.
- Los curators no obtendrán ningún beneficio personal de la relación privilegiada que pudieran establecer con artistas, prestadores, patrocinadores, coleccionistas, galeristas, etc. en su labor como profesionales del Museo. Tampoco de su condición como tales para impulsar una colección de arte personal, familiar o de allegados.
- Los curators no prestarán servicios profesionales tales como asesoramiento, autenticación, tasación, etc. a coleccionistas, marchantes y demás profesionales del arte. Además informarán de cualquier situación que pudiera suponer un conflicto de intereses.
- Los curators, al igual que los demás profesionales del Museo, declinarán regalos de naturaleza artística que pudieran afectar a sus decisiones o interferir con la actividad o con la Colección del Museo. Así mismo informarán de este tipo de situaciones a efectos de la máxima transparencia.
- Los profesionales del Museo ejercerán la máxima cautela antes de aceptar invitaciones privadas a almuerzos, cenas u otras formas de ocio ofrecidas por individuos u organizaciones cuando exista un interés comercial que pudiera suponer un conflicto.
- Los profesionales que participen en actividades externas similares a las que realizan en la organización, sean remuneradas o no, deberán informar de tales actividades al Museo, que se reserva el derecho de decidir si dichos profesionales deben actuar en

# GUGGENHEIM BILBAO

representación de la institución o en nombre propio o, incluso, de denegar su participación.

## *Adquisición y baja de las obras de arte*

- El Museo tiene en vigor un procedimiento relativo a la adquisición de las obras de arte que se respetará en todos los casos sin excepción.
- Todas las obras de arte que se consideren para una posible adquisición son objeto de una investigación exhaustiva para garantizar su autenticidad, calidad e importancia histórica.
- No se adquirirá ninguna obra de arte por compra, donación, préstamo, legado o intercambio sin la seguridad de que existe un título de propiedad válido, de que la obra no haya sido exportada ilegalmente de su país de origen o de un país en tránsito, y de que no haya motivos razonables para creer que su obtención se ha conseguido a costa de la expoliación, violación de derechos humanos, deterioro o destrucción del patrimonio.
- La incorporación de obras a la Colección se realizará siempre bajo criterios curatoriales objetivos y alineados con la política e intereses del Museo.
- No se adquirirán restos arqueológicos, sagrados o humanos. Si algunos de estos restos formaran parte de una obra de arte, solo se incorporará esta a la Colección si los restos se pueden conservar con seguridad y ser tratados con el respeto debido.
- Cuando una obra de arte presente contenidos biológicos, especímenes botánicos o geológicos vivos, el Museo se asegurará de que su procedencia no contraviene leyes o normativas que protejan la vida/historia natural, a menos que vayan acompañadas de un permiso expreso de las autoridades del país correspondiente.
- La baja de objetos solo se realizará con pleno conocimiento de la importancia, naturaleza (renovable o no) y condición jurídica de la obra y será debidamente documentada. Además, la baja no puede ir en detrimento alguno de la misión de interés público.
- Dado que la Colección Propia es un bien en custodia pública, no puede ser considerado como un activo realizable. Por tanto, los ingresos o compensaciones percibidos por la baja de obras de la Colección se emplearán exclusivamente en beneficio de esta.
- El personal del Museo, o familiares o allegados no podrán adquirir obras de arte procedentes de su baja de la Colección Propia.

# GUGGENHEIM BILBAO

## *Registro, documentación y gestión de las obras de arte*

- Todas las obras de arte de la Colección Propia, los depósitos y los préstamos para las exposiciones temporales serán debidamente registrados y documentados.
- El Museo dispone, y mantendrá actualizado permanentemente, un fondo documental coherente y adherido a los estándares nacionales e internacionales sobre su Colección Propia.
- Las actividades y hallazgos derivados de la investigación, estudio o conservación de las obras de arte son y serán debidamente documentados, dando difusión pública a la información resultante.
- El Museo dará cumplimiento de todos los requisitos relativos a la adquisición, importación-exportación, exhibición, o traslado de obras de arte que se realicen bajo su responsabilidad, o derivados de ellos.
- Todas las obras de arte de la Colección Propia, los depósitos, y los préstamos que formen parte de las exposiciones temporales estarán cubiertos por un seguro a todo riesgo.
- Bajo ningún concepto, los profesionales del Museo, sus familiares o allegados podrán apropiarse de objetos artísticos custodiados por la institución para su uso personal, ni siquiera temporalmente.
- La institución cuenta y mantendrá en vigor políticas de protección de los datos vinculados a las obras de arte y sus propietarios o prestadores para garantizar la confidencialidad de los mismos.

## *Conservación y protección de las obras de arte*

- Las obras de arte de la Colección, así como los depósitos y los préstamos temporales, cualquiera que sea su naturaleza, son tratados bajo los mismos criterios de conservación y protección.
- La responsabilidad profesional de conservación, custodia y manipulación de las obras de arte se encomendará exclusivamente a personas que posean la experiencia, cualificación y conocimientos apropiados.
- El Museo aplica una política de conservación preventiva que permite crear y mantener un entorno adecuado para la protección de la Colección, los depósitos y los préstamos almacenados, expuestos o en tránsito.
- El Museo cuenta con planes de emergencia y de seguridad destinados a proteger la integridad de las obras de arte contra riesgos potenciales, como desastres naturales, accidentes o incidentes provocados por las personas, tanto mientras están expuestas como cuando están almacenadas.
- Los tránsitos y procesos de manipulación e instalación solo podrán ser realizados por agentes de transporte especializados y personal experto en la manipulación de obras de

# GUGGENHEIM BILBAO

arte. Se garantizarán unas condiciones de trabajo óptimas y espacios de almacenamiento seguros y acondicionados.

- El Museo garantizará actuaciones de conservación preventiva así como de restauración siempre que sea necesario para la preservación de sus fondos.
- Todos los tratamientos de conservación preventiva o restauración deberán estar debidamente documentados y ser reversibles en la medida de lo posible, de la misma manera que toda modificación del objeto original deberá poder identificarse claramente.
- En el caso de fondos artísticos ajenos, no se intervendrá en un obra de arte sin el previo consentimiento de su propietario o entidad gestora, salvo en caso de tratarse de una situación de emergencia.

## *Investigación y archivo*

- Las investigaciones realizadas por los profesionales del Museo deberán guardar relación con la Misión y objetivos de éste, y deberán ser conformes a las prácticas éticas y académicas establecidas.
- Los profesionales del Museo compartirán sus conocimientos y experiencia con otros investigadores, expertos y estudiosos del sector.
- El Museo conservará su patrimonio bibliográfico en un centro de documentación debidamente acondicionado, que estará a disposición del público de manera gratuita. Ello contribuirá a preservar dicho patrimonio para el futuro, cumpliendo así una labor divulgativa, educativa y social.



## 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.**

En el contexto de la actividad artística que se desarrolla en el País Vasco, el Museo aspira a ser un elemento de dinamización y encuentro que integre no solo 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.

### **Principios de actuación:**

Es un firme compromiso del Museo formar parte integrante de la sociedad, impulsando la sensación de pertenencia colectiva y haciendo partícipe a la comunidad más próxima de sus objetivos. Así, el Museo en su operativa tendrá en cuenta las siguientes pautas y compromisos:

- Integrar en sus proyectos a la comunidad artística.
- Contribuir al aprecio, conocimiento y gestión del patrimonio cultural vasco, y fomentar la atracción de un público más amplio procedente de la comunidad.
- Maximizar esfuerzos y recursos dedicados a la interpretación, difusión y disfrute de proyectos expositivos y de actividades dirigidas al público local.
- Desde el compromiso con la interculturalidad, favorecer las relaciones entre culturas y grupos sociales, incluida la comunidad artística del País Vasco.
- Ser un elemento de regeneración y transformación del entorno en el que se inscribe.
- Atraer la mirada internacional hacia la comunidad artística local gracias a una programación artística de calidad dirigida a un público de procedencia global y diversa.
- Contribuir al desarrollo profesional de los artistas vascos, a través de un programa de residencia en Nueva York, contando con la orientación y *expertise* de la Solomon R. Guggenheim Foundation.
- Articular colaboraciones con otras entidades, asociaciones y agentes culturales locales que permitan el enriquecimiento mutuo y el desarrollo de una programación de actividades compartida para su disfrute por la comunidad más cercana.

## 3. COMPROMISO CON LA CALIDAD

**El éxito del Museo Guggenheim Bilbao está unido a la excelencia en su gestión; ello nos obliga a trabajar con calidad.**

Una de las ambiciones del Museo Guggenheim Bilbao desde su creación ha sido la de profundizar en la mejora continua siguiendo un modelo de calidad y excelencia que se fundamenta en la premisa según la cual, los resultados óptimos en cuanto al rendimiento general, los clientes, las personas que desempeñan su labor profesional en el Museo y la sociedad en la que se inscribe, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos.

### **Principios de actuación:**

El Museo cuenta con formas de trabajar que lo convierten en una organización ágil, flexible y capaz de anticiparse y responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, manteniendo para ello sistemas de información fiable que permiten formular, implantar y revisar las políticas, estrategias y objetivos de gestión que mejor sirven a la Misión del Museo y a su finalidad en la sociedad en la que se encuadra.

En relación con los **clientes**, el Museo se compromete a:

- Buscar e implementar nuevos y mejores sistemas de relación con los clientes como forma de conocer mejor sus necesidades y expectativas y así dar un mejor servicio.
- Conocer y tratar por parte de la Dirección del Museo todas y cada una de las reclamaciones, quejas o sugerencias planteadas por los clientes y responderlas de forma ágil y eficaz, como ejemplo de la firme apuesta por la orientación al cliente.

El Museo ejerce un estilo de **liderazgo** que fomenta la coherencia entre los valores del Museo y los comportamientos de las personas, fijando y transmitiendo la dirección en la que se encamina la organización. En este ámbito el Museo sigue pautas de comportamiento como:

- Los líderes del Museo motivarán y estimularán a sus colaboradores de manera continua hacia la excelencia, siendo referentes para los demás en cuanto a comportamiento y rendimiento; es decir, lideran con el ejemplo. Mostrarán, en momentos difíciles, coherencia y firmeza que inspiren, en los demás, confianza y compromiso.
- Aplicar sistemas y procesos de trabajo que permitan tomar decisiones en función de una información fiable y objetiva de los resultados actuales y previstos, teniendo siempre en cuenta las necesidades, expectativas y experiencias de los grupos de interés.

# GUGGENHEIM BILBAO

- Llevar a cabo una gestión eficaz que se anticipe a los problemas y riesgos, y logre suscitar elevados niveles de confianza en los grupos de interés.
- Consciente de la importancia de la comunicación como elemento imprescindible para favorecer la excelencia, el Museo cuenta con sistemas gestión que facilitan la comunicación, velando por el buen funcionamiento de los canales internos y externos.

El Museo se compromete a promover el **trabajo en equipo** para asegurar el desarrollo e implicación de las personas, un compromiso que significa:

- Identificar y comprender las competencias necesarias para implantar las políticas, estrategias, objetivos y planes del Museo.
- Contratar a las personas y fomentar su desarrollo profesional, brindándoles en todo momento apoyo activo y positivo, preparándoles para adaptarse a los cambios, ya sean de tipo operativo o que exijan nuevas capacidades.
- Reconocer la importancia creciente del capital intelectual de los profesionales del Museo y utilizar su conocimiento en pro de la organización.
- Esforzarse por atender, tener en consideración y recompensar el trabajo de las personas, de modo que se refuerce su compromiso con la organización y su fidelidad hacia ella.
- Maximizar la implicación potencial y activa de las personas mediante la instauración de valores compartidos y el desarrollo de una cultura basada en la confianza, la transparencia, la delegación y la asunción de responsabilidades.

Entre los objetivos del Museo se incluye su trabajo constante en pro de la **innovación** y la **mejora** de la organización y de sus profesionales, que se traduce en:

- Promover sistemas de gestión que fomenten la cultura de la innovación, la mejora y el aprendizaje continuos, velando por mantener una mentalidad abierta para aceptar y poner en práctica las ideas de los grupos de interés, y buscando oportunidades de innovación y mejora continuas que generen valor añadido.
- Potenciar y salvaguardar la propiedad intelectual e industrial del Museo.
- Desarrollar alianzas que supongan sinergias, y trabajar para alcanzar objetivos comunes, apoyándose mutuamente con su experiencia, recursos y conocimientos, y construyendo una relación duradera basada en la confianza, el respeto y la transparencia.

Una parte fundamental de la cultura del Museo se centra en su compromiso con la **Responsabilidad Social**, lo que conlleva:

- Adoptar un estricto enfoque ético, siendo transparentes e informando públicamente sobre los resultados como organización responsable.
- Observar y promover activamente la responsabilidad social y la defensa del medio ambiente.

# GUGGENHEIM BILBAO

- Buscar y fomentar oportunidades de colaborar con la sociedad, promoviendo y manteniendo un alto nivel de confianza y vocación de servicio.
- Ser plenamente conscientes del impacto del Museo en la comunidad actual y futura y hacer todo lo posible por reducir al mínimo cualquier efecto adverso.

## 4. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Los clientes satisfechos son la única garantía de futuro del Museo Guggenheim Bilbao. Tener presente su diversidad y orientar nuestro trabajo hacia su satisfacción es nuestra principal prioridad.**

Los diferentes tipos de clientes están en constante evolución, como también lo están sus necesidades. Identificar sus expectativas, satisfacerlas y anticiparlas es un componente importante para lograr un alto grado de satisfacción, puesto que cada cliente complacido supone una garantía de futuro.

### **Principios de actuación:**

Toda actuación debe regirse por los parámetros de calidad más exigentes. El Museo orientará su trabajo hacia la satisfacción del cliente e identificará de forma sostenida áreas de mejora, incluyendo lo siguiente:

- Dispensar al cliente un servicio personalizado, garantizando un trato igualitario, próximo y amable.
- Poner a disposición del cliente una oferta amplia y accesible de servicios de la máxima calidad basada en el estudio de las necesidades y expectativas de los diferentes segmentos.
- Difundirlos a través de acciones de comunicación respetuosas y conformes a las mejores prácticas.
- Responder de forma rápida y razonada a todas las preguntas, consultas, quejas y reclamaciones, dando un tratamiento equitativo a las mismas y evitando trámites complejos que alarguen el proceso de examen y respuesta en perjuicio de los clientes.
- Cuidar la selección de los profesionales que trabajan o interactúan con menores en actividades del Museo y extremar la sensibilidad en todo lo relacionado con la atención al público infantil.
- Mantener un sistema de gestión que maximice la accesibilidad satisfactoria de todas las personas a la información, los productos y los servicios.
- Maximizar los procedimientos que garanticen la confidencialidad de los datos personales más allá de las leyes de protección de datos.
- Ser un Museo accesible que conoce la diversidad de sus clientes y actúa siempre teniendo en cuenta las diferencias educativas, físicas, culturales, etc. y el principio de igualdad de oportunidades.
- Conocer exhaustivamente el perfil de los visitantes y acomodar la oferta a sus necesidades y preferencias.

# GUGGENHEIM BILBAO

- Diversificar las tarifas ajustándolas a las diferentes tipologías de visitantes y otorgando especial atención a colectivos constituidos por jubilados, estudiantes, niños o desempleados.
- Proporcionar el servicio de una forma regular, en horarios que respondan a las necesidades del cliente y garantizar que estén ampliamente difundidos. Maximizar los horarios de apertura en las épocas de mayor afluencia de visitantes con el fin de dar una mejor respuesta a las expectativas del público.
- Mantener permanentemente abiertos canales de comunicación con los clientes, en diversos idiomas y utilizando una amplia gama de medios y tecnologías, con la doble finalidad de recoger sus sugerencias y mantenerles puntualmente informados de la actividad.
- Garantizar la accesibilidad al Museo y a sus contenidos expositivos por parte de todos los públicos, eliminando barreras físicas, sensoriales e intelectuales.
- Implementar nuevas fórmulas de atención e información que faciliten la comprensión del arte expuesto e incrementen la satisfacción del cliente.
- Fomentar entre los clientes el valor cultural y no económico de los objetos.
- Conciliar el papel del Museo como organización que salvaguarda y custodia un valioso patrimonio cultural y como institución que acerca este patrimonio a la sociedad, y facilita su acceso a investigadores y expertos vinculados con la organización.

## 5. ORIENTACIÓN DIDÁCTICA

**Nuestro primer compromiso es facilitar el acercamiento del público a la cultura y, en especial, al arte moderno y contemporáneo.**

La innovación, la creatividad, la hospitalidad, la participación y la experiencia son algunos de los ejes pedagógicos de la actual programación educativa del Museo, que con una visión holística de la educación, busca facilitar información y conocimiento sobre la programación artística y el edificio de Frank O. Gehry a los diferentes públicos así como fomentar el aprendizaje compartido y los lugares de investigación y descubrimiento.

### **Principios de actuación:**

El Museo aspira a ser un lugar de integración donde todas las personas puedan ejercer su derecho a la cultura y donde los diferentes públicos encuentren actividades adaptadas a sus intereses. Por ello, sus actuaciones en materia educativa estarán presididas por principios como la hospitalidad, la creatividad, la participación, la experiencia y la innovación. En particular, la orientación didáctica del Museo se concretará en:

- Atraer al público más amplio posible. La relación con la comunidad y la divulgación del patrimonio del Museo forman parte de su misión didáctica y, en ese sentido, la institución buscará integrar y defender el derecho de todos a la cultura para contribuir a la transformación de la sociedad.
- Utilizar medios adecuados para informar a la comunidad de sus objetivos, metas y aspiraciones con el fin de lograr una mejor comprensión de la contribución social del Museo entre la ciudadanía.
- Fomentar el respeto, el disfrute y la empatía hacia el arte, los artistas y las distintas voces y opiniones, y evitar los dogmatismos o las ideas preconcebidas.
- Favorecer el desarrollo del espíritu crítico y del criterio propio de los participantes en los programas educativos.
- Trabajar proactivamente en la difusión del valor que representa el descubrimiento y la interpretación del patrimonio artístico, y el enriquecimiento que suponen las conferencias, publicaciones, becas y acciones educativas que el Museo lleva a cabo como parte sustancial de su labor didáctica.
- Garantizar el cuidado y la custodia de los menores participantes en actividades educativas.
- Fomentar el respeto al papel del educador en la sociedad y buscar la máxima calidad en materia educativa y pedagógica.

# GUGGENHEIM BILBAO

- Contar con personas voluntarias que permitan canalizar el interés de la comunidad por el Museo y desplegar conceptos como la hospitalidad o la participación. Además, los profesionales que realizan labores de orientación en salas contribuirán, asimismo, a profundizar en estos principios.
- Ofrecer programas sociales que acerquen el arte contemporáneo a colectivos tales como minorías étnicas, personas desfavorecidas, etc., de manera que el arte contemporáneo sea un elemento integrador e inclusivo.
- Respetar las distintas experiencias educativas, formas de aprendizaje y diferentes capacidades de entendimiento de las personas, adaptando los lenguajes, soportes, técnicas, contenidos, etc. a su diversidad.
- Promover actividades que favorezcan las relaciones entre culturas y grupos sociales, y poner en valor la dimensión intercultural del patrimonio de la institución.
- Trabajar en estrecha cooperación con las comunidades de las que provienen las colecciones y las exposiciones que en él se muestran, así como con las comunidades a las que sirve.
- Trabajar en equipo para enriquecer la actividad de los educadores del Museo, comprometiéndose estos a mantenerse al día en las nuevas formas de educar y transmitir conocimientos y valores artísticos a la comunidad.
- Fomentar una actitud respetuosa en las relaciones con los participantes y entre ellos. El trato exigible se basará en la cortesía, la atención y el reconocimiento a las personas, atendiendo, asimismo, a las diferencias culturales o de creencias.



## 6. ORIENTACION ECONÓMICA

**El Museo Guggenheim Bilbao optimiza la gestión de sus recursos con el fin de maximizar su grado de autofinanciación.**

La Fundación del Museo Guggenheim Bilbao es una entidad sin ánimo de lucro y la realización de actividades que generan retorno económico es compatible con su Misión, pues estas refuerzan su responsabilidad pública al posibilitar una menor necesidad de financiación institucional. De la misma manera, el Museo trata de lograr patrocinios individuales y corporativos para llevar a cabo sus programas dentro de los límites éticos que se indican en este Código.

### **Principios de actuación:**

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. Para ello se observarán las siguientes pautas de comportamiento:

- 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, la innovación y la 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. En este sentido, el Museo no aceptará las donaciones de origen desconocido, susceptibles de proceder de actuaciones ilegales o de 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, los principios de objetividad, transparencia y libre competencia.
- 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 del Museo para fines estrictamente profesionales, evitando cualquier uso particular injustificado.

# GUGGENHEIM BILBAO

- Utilizar los recursos disponibles de manera racional y eficiente buscando ahorros energéticos que redunden en el respeto por el medio ambiente.
- Reutilizar y reciclar todos 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.

## 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.**

La pertenencia a la Red de Museos Guggenheim genera una relación multilateral que se materializa en una organización del trabajo de forma exigente para conseguir las sinergias propias de la Red.

### **Principios de actuación:**

El Museo se ha posicionado como institución pionera en la globalización de la cultura ante los nuevos escenarios mundiales y como poseedor de un modelo de gestión imitado por otras instituciones. Como parte de la Red Guggenheim, el Museo se compromete a:

- Contribuir a la buena imagen, reputación y prestigio de la marca Guggenheim.
- Servir dentro de la Constelación Guggenheim como ejemplo de éxito del desarrollo de un Museo asociado, y colaborar en la consolidación de la Red.
- Facilitar la integración de las colecciones Guggenheim como expresión de un patrimonio cultural y como instrumento para la creación de sólidas afinidades entre identidades nacionales, regionales, locales, étnicas, religiosas o políticas.
- Planificar la actividad y poner en práctica métodos dirigidos hacia la excelencia en la gestión global dentro de la Red al objeto de lograr metas de consolidación económica y de autofinanciación.
- Compartir recursos en el seno de la Red Guggenheim, como colecciones, proyectos, información, etc., con el fin de optimizar la gestión.
- Desarrollar programas conjuntos dirigidos a la formación de profesionales en el sector de los museos que se beneficien de la experiencia internacional acumulada por la Solomon R. Guggenheim Foundation a lo largo de décadas.
- Ser parte de una Red de museos de prestigio internacional, que facilita el acceso y la colaboración con otras entidades e instituciones museísticas de primer nivel.
- Crear sinergias entre los equipos de trabajo de cada museo, especialmente en el área artística, estableciendo ámbitos de cooperación en el trabajo que permitan retroalimentarse de forma positiva.
- Favorecer y compartir los objetivos, cultura e identidad de la Solomon R. Guggenheim Foundation.
- Generar conocimiento y enriquecer los currículum de los profesionales desde la diversidad, aportando diferentes singularidades, economías de escala y acceso a proyectos compartidos.
- Trabajar en línea con los valores, principios y comportamientos establecidos en el código ético y deontológico existente en la Solomon R. Guggenheim Foundation.

## 8. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

**El Museo Guggenheim Bilbao aspira a servir como símbolo de la vitalidad del País Vasco y promueve conductas éticas a través del arte.**

Como institución sin ánimo de lucro, el Museo Guggenheim Bilbao asume un compromiso ético hacia el entorno en el que se inscribe: es una organización al servicio de la sociedad y su desarrollo; es accesible al público; y reúne, conserva, investiga, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial. Así, contribuye a la educación y al disfrute del arte por parte de la sociedad.

Uno de los objetivos fundamentales del Museo es coadyuvar al conocimiento del arte moderno y contemporáneo a través de actividades educativas y culturales cuyos contenidos se despliegan en varios ámbitos, como la programación expositiva, la arquitectura del edificio que alberga el Museo, distintas disciplinas artísticas, y otras actividades e iniciativas relacionadas con el arte y la cultura en general.

### **Principios de actuación:**

El Museo, como organización al servicio de la sociedad y su desarrollo, promueve conductas éticas a través del arte y educa desde el arte en valores de tolerancia, apertura y respeto. En este ámbito, el Museo asume los siguientes compromisos:

- Ser un elemento activo de la sociedad, impulsando el sentimiento de pertenencia colectiva, haciendo partícipe a la sociedad de sus objetivos y generando alianzas y colaboraciones entre organizaciones, asociaciones e instituciones.
- Contribuir a la paulatina transformación de la capital vizcaína, ayudando a proyectar una imagen de ciudad cosmopolita y convirtiéndola en un modelo que inspire a otras urbes del mundo que buscan revitalizar sus zonas urbanas y reorientar su economía.
- Trabajar proactivamente en la difusión del valor que representa el descubrimiento e interpretación del patrimonio artístico.
- Fomentar las relaciones entre culturas y grupos sociales, convirtiéndose en un espacio de integración donde todas las personas puedan ejercer su derecho a la cultura sin barreras y donde los visitantes puedan encontrar actividades adaptadas a sus intereses.
- Comprometerse con el contexto social, diseñando una programación artística orientada al disfrute de una audiencia amplia y diversa, formada por familias, colectivos desfavorecidos, estudiantes, adolescentes, la comunidad artística y el público en general.
- Trabajar para atraer al público más amplio posible procedente de la comunidad, del lugar o del grupo al que sirve, defendiendo el derecho de todos a la cultura para contribuir a la transformación de la sociedad.

# GUGGENHEIM BILBAO

- Utilizar los medios adecuados para informar a la sociedad de los objetivos, metas y aspiraciones del Museo al objeto de que se comprenda mejor la contribución social de este tipo de instituciones.
- Alimentar canales de comunicación e información que trasladen a la comunidad los datos y detalles de la actividad del Museo, de manera clara, estructurada y accesible, y con total transparencia.
- Velar por que la información que se ofrece en las exposiciones no solo sea fundada, veraz y exacta, sino que, además, sea respetuosa con las sensibilidades de los grupos representados en las obras que se exhiben y sus creencias, con las de los autores de las obras, y con las ideas del público ante el que estas obras se muestran.
- Ejercer políticas que velen por que la Colección y las exposiciones del Museo, así como la información relativa a ellas, estén debidamente documentadas y se transmitan a las generaciones venideras en las mejores condiciones posibles, con los conocimientos y recursos actuales.
- Evitar la exposición o utilización de objetos de procedencia dudosa o desconocida, desde la conciencia de que la exhibición o cualquier otro uso de esas obras se puede considerar como consentimiento y contribución al tráfico ilícito de bienes culturales.
- Trabajar para eliminar las barreras físicas, sensoriales e intelectuales, garantizando una óptima accesibilidad tanto a las instalaciones del Museo como a sus contenidos.
- Proteger al público de cualquier conducta profesional ilegal o contraria a la deontología.
- Aspirar a la vanguardia tecnológica, impulsando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, como el entorno web y virtual, las redes sociales, etc., con el fin de hacer accesibles a todos los públicos los contenidos y actividades del Museo.
- Promover una oferta expositiva de calidad que atraiga al turismo cultural e internacional y entablar alianzas con los agentes del sector turístico para promover que Bilbao y el País Vasco sean destino para un público plural.
- Tener desplegados planes y métodos dirigidos hacia la excelencia en la gestión y el logro de metas de consolidación económica y de autofinanciación.

## 9. CONFIANZA EN LAS PERSONAS

**El Museo Guggenheim Bilbao impulsa 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.**

Las personas son la cara visible del Museo y, por tanto, su comportamiento se basa en la honestidad, y en criterios de imparcialidad y objetividad. Por ello deberán conducirse de manera ejemplar, responsable y respetuosa, respondiendo de sus decisiones y actuaciones en el ejercicio de sus funciones. Además, se abstendrán de cualquier acción u omisión que perjudique el prestigio, la imagen o la reputación del Museo. Evitarán, igualmente, cualquier conflicto de intereses y, en todo caso, deberán informar cuando una decisión o actuación pueda producir una colisión entre sus propios intereses y los de la organización. Su conducta no debe comprometer su lealtad hacia el Museo. Las personas actuarán de acuerdo a la legalidad y a las directrices de este Código ético.

### **Principios de actuación:**

La **integridad** es un valor que preside todas las actuaciones y formas de trabajo en el Museo, y es la principal fuente para generar confianza. En particular, el Museo y las personas que colaboran con este se comprometen a:

- No admitir donaciones ni regalos de personas, entidades públicas o privadas o proveedores más allá de la cortesía o de lo que se refiere a los usos habituales, con el fin de evitar interferencias en las decisiones propias de la organización y al objeto de salvaguardar la imagen imparcial e íntegra del Museo.
- Declinar obsequios personales o atenciones en el ámbito personal que puedan afectar a las decisiones profesionales. Las personas se comprometen a informar de este tipo de situaciones en el seno de la organización, a efectos de la máxima transparencia.
- No usar injustificadamente bienes o instalaciones del Museo para fines particulares.
- Las invitaciones para impartir conferencias o participar en paneles de debate o en actos similares, salvo en el caso de que estos se desarrollen en función de cualificaciones o actividades profesionales previas y el motivo de la participación en tales eventos sea completamente ajeno a la función ejercida en el Museo, deberán comunicarse a este para su aprobación y se gestionarán conforme a las políticas internas aplicables.
- Los profesionales del Museo, cuando deban desplazarse por motivos laborales, solamente aceptarán el pago del importe del transporte, el alojamiento y la manutención, rechazando cualquier otro tipo de pago, honorario o comisión.
- No percibir dinero, comisiones ni otros pagos de terceras personas físicas o jurídicas por actividades profesionales y servicios desempeñados en el Museo o relacionados con su operativa.

# GUGGENHEIM BILBAO

- Los profesionales del Museo no participarán, sin previa autorización, en negocios o actividades económicas que puedan producir una colisión de intereses con el Museo y, en ningún caso, cuando supongan deslealtad hacia este.
- Los empleados del Museo no podrán ser suministradores ni proveedores del mismo, ni adquirir ni arrendar bienes a este sin autorización.
- Los profesionales del Museo no influirán en las condiciones sobre la concesión o adjudicación de contratos o autorizaciones cuando existan intereses particulares en los beneficiarios y se abstendrán de intervenir en cualquier asunto en que concurra alguna causa que pueda afectar a su objetividad.
- Los profesionales del Museo no intervendrán ni aprobarán acuerdo o transacción alguna con proveedores, artistas, marchantes o asesores en nombre del Museo en el caso de que exista con ellos una relación de parentesco, o una vinculación o interés empresarial, sin antes haber informado y obtenido un permiso expreso.
- Los profesionales del Museo no se valdrán de su posición en este para obtener ventajas personales o materiales.

Otra expresión más del valor de confianza en las personas es el deber de reserva y **confidencialidad** que exige el desempeño de las funciones en el Museo:

- No revelar bajo ningún concepto ni circunstancia información de carácter confidencial o que se haya conocido por razón de la actividad desempeñada en el Museo, incluso después de haber finalizado la relación con este.
- No se desvelarán a terceros o a medios de comunicación informaciones obtenidas en el ejercicio de las funciones o de la vinculación con el Museo. Esta obligación persistirá aun después de finalizar dicha vinculación.
- Observar la más estricta confidencialidad con respecto a la información relativa a la seguridad del Museo o de los fondos artísticos.

Los valores que fomenta el Museo requieren, asimismo, contar con personas **responsables y profesionales** que ayuden a mantener la buena reputación de la institución y el **respeto** mutuo, y se comprometan a:

- Asumir sus funciones con la implicación y transparencia necesarias, involucrándose personalmente en el trabajo, y admitiendo y subsanando errores derivados de su desempeño.
- Trabajar en equipo para enriquecer la actividad profesional. Las personas deberán adquirir los conocimientos necesarios y tener una actitud proactiva y de mejora continua que genere valor añadido.

# GUGGENHEIM BILBAO

- Cumplir con las políticas y objetivos del Museo y velar por su eficaz desarrollo y ejecución. Para ello, se gestionarán adecuadamente los recursos tanto materiales como humanos, propiciando un estilo de trabajo leal, transparente y participativo, basado en la colaboración. Asimismo, los líderes promoverán la formación de sus colaboradores, y su desarrollo y crecimiento profesional.
- Guardar lealtad hacia las personas y el Museo como institución.
- Mantener una actitud respetuosa en el trabajo y en sus relaciones profesionales, absteniéndose de términos, prácticas o comentarios despectivos, discriminatorios o vejatorios. El trato exigible se basará en la cortesía, la atención y el reconocimiento a las funciones desempeñadas por cada uno, atendiendo, asimismo, a las diferencias físicas, culturales o de creencias.



## 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 tomando en cuenta la perspectiva de género.**

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 en la Responsabilidad Social como parte de la estrategia empresarial del Museo con el fin de ofrecer a las personas calidad y estabilidad en el empleo, en un entorno agradable y estimulante, y fomentar la responsabilidad recíproca entre empleado y empresa, apostando por formas de trabajo flexibles e innovadoras que permitan responder tanto a las exigencias de los visitantes/clientes como al propio desarrollo y promoción de los profesionales.

### **Principios de actuación:**

El Museo vela por la igualdad de oportunidades y rechaza cualquier tipo de discriminación por sexo, raza, religión o cualquier otro motivo, con la convicción de que la diversidad en las personas aporta riqueza y genera apertura en las ideas y las actitudes, no siendo admisible ningún tipo de coerción o imposición en la libertad de pensamiento, opinión o creencia personal. En este sentido, y dentro de su ámbito de gestión, el Museo está comprometido con los siguientes principios:

- Garantizar la igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad en los procesos de selección, contratación, formación, promoción y trato personal, siguiendo criterios objetivos.
- Desarrollar políticas y procedimientos para investigar posibles situaciones de acoso moral, sexual o por razón de sexo.
- Promover un estilo de liderazgo que evidencie la coherencia entre los valores, los principios éticos y los comportamientos, de forma que, con su ejemplo, los líderes motiven y estimulen a sus colaboradores hacia la excelencia, y cultiven así la confianza y el compromiso.
- Fomentar el trabajo en equipo como forma de asegurar el desarrollo y la implicación de las personas.
- Favorecer programas de desarrollo y capacitación de sus profesionales, preparándoles para superar y adaptarse a cualquier cambio, ya sea de tipo operativo o relacionado con la demanda de nuevas capacidades.
- Impulsar programas que maximicen la implicación potencial y activa de las personas a través de los valores compartidos y de una cultura basada en la confianza, la transparencia, y la delegación y asunción de responsabilidades.

# GUGGENHEIM BILBAO

- Adoptar un estricto enfoque ético, actuar con transparencia e informar a los grupos de interés del Museo de su rendimiento como organización responsable.
- Promover políticas dirigidas a la implantación de una cultura de continuo aprendizaje, innovación y mejora, dirigida a impulsar la igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad, a mantener una mentalidad abierta que favorezca la aceptación y utilización de las ideas de todos, y a encontrar oportunidades de innovación y mejora constantes que aporten valor añadido.
- Contar con personal capacitado y formado en asuntos de igualdad y conciliación, materializando las políticas sobre estos temas a un nivel que supere el marco legal establecido.
- Apostar por la participación de las personas en la elaboración de las medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades e informar adecuadamente a todas ellas sobre los planes, el sistema y las medidas existentes en la organización en materia de igualdad.
- Fomentar aquellos cambios culturales que derriben mitos sobre la incompatibilidad de la conciliación de la vida familiar y profesional en determinados cargos, puestos o sectores.
- Dotar a la organización de sistemas auditables que aseguren la vigencia de las medidas y su correcta aplicación.
- Mostrar una especial sensibilidad en lo relativo a la atención a las personas con necesidades específicas, trabajadores y clientes, y al desarrollo de políticas orientadas a la identificación y eliminación de las barreras sociales en pro de una vida en igualdad con plena accesibilidad a la información, a los servicios ofrecidos y al desempeño laboral.
- Implantar políticas y procedimientos para investigar las decisiones susceptibles de contener criterios injustificados en el desempeño laboral que pudieran ser interpretados como discriminatorios u obstaculizadores del derecho a la conciliación de la vida personal, profesional y familiar.
- Revisar y actualizar permanentemente las políticas implantadas con el fin de adecuarse, de manera constante, a las nuevas tendencias y necesidades de la sociedad, ya que el Museo es plenamente consciente de su papel como referente en el entorno socioeconómico actual.

# GUGGENHEIM BILBAO

## ANEXO

### Procedimientos y buenas prácticas en el Museo Guggenheim Bilbao

Con carácter enunciativo, a continuación se detallan los procedimientos, manuales, políticas, certificados y programas más relevantes implantados en el Museo Guggenheim Bilbao:

- Comité de Seguridad y Salud Laboral
- Compromiso con la transparencia (Reconocimiento como el museo más transparente del Estado en 2015)
- Compromiso de la Dirección en Igualdad de oportunidades
- Entidad colaboradora de Emakunde
- Instrucciones de seguridad sobre accesos, acreditaciones y vigilancia
- Instrucciones internas de contratación
- Instrucciones para la fabricación de embalajes de obras de arte
- Manual de atención al visitante
- Manual de especificaciones para la manipulación e instalación de obras de arte
- Manual de estilo
- Manual de protección contra-incendios
- Manual de protocolo
- Manual para el uso no sexista del lenguaje
- Manual para la gestión aduanera, permisos de exportación e importación
- Plan AFLORA
- Plan CONCILIARTE
- Plan de acogida
- Plan de emergencias
- Plan de emergencias para obras de arte
- Plan de igualdad
- Plan de mantenimiento de sistemas de seguridad
- Plan de prevención de riesgos laborales
- Plan de seguridad
- Plan estratégico
- Plan estratégico de RR.HH.
- Plan y evaluación de la formación

# GUGGENHEIM BILBAO

Política de inversiones

Política de protección de datos

Procedimiento de atención a quejas y sugerencias

Procedimiento de evacuación

Procedimiento de gestión de la Colección Propia

Procedimiento de gestión de préstamos (*ingoing/outgoing*)

Procedimiento de gestión y control de inventario de equipamiento de obras de arte

Procedimiento de incorporación y promoción interna del personal

Procedimiento de ingreso de obras de arte

Procedimiento de medición de la satisfacción y compromiso de las personas

Procedimiento para el uso de la imagen del Museo

Procedimiento para la adquisición de obras de arte

Procedimiento para la documentación e inventariado de la Colección Propia

Procedimiento para la evaluación del desempeño

Procedimiento para la protección del embarazo

Procedimientos de Conservación preventiva y correctiva de obras de arte

Procedimientos para la gestión y control financiero

Programa de Voluntariado

Programa ÓPTIMA

Programas de colaboración con entidades que trabajan por la inserción de las discapacidades

Protocolo contra el acoso moral, sexual y por razón de sexo

Proyecto OSASUN

Q plata EFQM

Reconocimiento de ARHOE

Sistema de gestión de exposiciones (SGE)

Sistema de gestión de la accesibilidad universal conforme a la norma ISO 170.001

Sistema de gestión de la conciliación conforme a la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR)

Sistema de gestión medioambiental conforme a la norma ISO 14.001