

**ETIKA-KODEA ETA
JARDUNBIDE EGOKIEN KODEA**

2015EKO ABENDUA

ETIKA-KODEA ETA JARDUNBIDE EGOKIEN KODEA

SARRERA

Guggenheim Bilbao Museoaren jarduerak interes orokorra du jomugan: kultura gizarteari hurbiltzea, herrira tolerantzia eta errespetuaren balioak ekartzea, eta jendearen heziketan laguntzea. Museoaren Zereginen hori biltzen da:

Arte modernoa eta garaikidea bildu, zaindu eta ikertzea, eta Artearen Historiaren testuinguruan ikuspegi desberdinetatik eta publiko zabal eta anitzarentzat ikusgai jartzea, Guggenheim Museoen Sarearen funtsezko osagai eta Euskal Herriaren bizitasunaren sinbolo den aldetik arkitekturaren obra enblematikoaren esparruan artea eta adierazten dituen baloreak ezagutarazten eta arteaz gozatzen lagunduz.

Erreferentziazko erakundea den aldetik, Museoak bere Balioen arabera egin du aurrera Zereginarekin:

1. Artearekiko sentsibilitatea eta errespetua
2. Komunitate artistikoarekin bat egitea
3. Kalitatearekiko konpromisoa
4. Bezeroarenganako ikuspegia
5. Ikuspegi didaktikoa
6. Ikuspegi ekonomikoa
7. Guggenheim Museoekin bat egitea eta lankidetzat
8. Gizartearekiko konpromisoa
9. Pertsonetikiko konfiantza
10. Familiari buruz arduratzen den eta pertsonen aniztasuna aintzat hartuta aukeraberdintasuna sustatzen duen erakundea

Kode honek gure jarduera arautzen duen konpromiso etikoa biltzen du, Museoan jokabide indibidualak eta kolektiboak arautzen dituzten ekintza-printzipioak eta jardunbide egokiak zehaztuz, erantzukizunean eta etikan oinarrituta. Erakundea gure ibilbide osoan eraikiz joan den ekintza-modu eta praktika egoki horiek gure funtzionamendu-prozeduretan sartuta daude, baita planetan, programetan, ziurtapenetan eta, oro har, kudeaketa-politiketan ere, Kode honen Eranskinean jaso bezala.

GUGGENHEIM BILBAO

XEDEA

- Bete behar diren jarraibideak, ereduak eta jokaerak hezuramitu.
- Jokabide- eta estandar-multzo bat adierazi, Museoaren eta komunitatearen (Museoak zerbitzua ematen diona) arteko harremanaren oinarria konfiantza izan dadin.
- Eguneroko kudeaketan eta lan-jarduerarako gida-lana egin eta norbanakoaren erantzukizunaren irismena ezarri.

IRISMENA

Kode honen irismena Guggenheim Bilbao Museoa da ("Museoa"), barruan sartuz Guggenheim Bilbao Museoaren Fundazioa, Euskal Autonomia Erkidegoko Fundazioei buruzko 12/1994 Legearen arabera eratutako kultura-fundazio pribatua; Tenedora Museo de Arte Moderno y Contemporáneo de Bilbao, S.L. sozietatea, Guggenheim Bilbao Museoaren arte-bildumaren jabea dena; eta Inmobiliaria Museo de Arte Moderno y Contemporáneo de Bilbao, S.L. sozietatea, Museoaren eraikinaren jabea.

Kasu guztietan, Kode honetan zehazten diren ereduak eta estandarrak lotesleak dira aipatutako erakundeen kudeaketan, jardunean eta funtzionamenduan parte hartzen duten pertsonentzat, ondorengoak: enplegatuak, zuzendariak, gobernu-organoetako kideak, boluntarioak, hornitzaileak eta laguntzaileak (aurrerantzean, "profesionalak" edo "pertsonak" deituko diegu), Museoarekin duten lotura motaren arabera.

JARRAIPENA

Zeharkako izaera daukan batzorde bat egongo da, kontsulta-lanak beteko dituen, Kode hau ezagutzera eman, jarraipena egin, aplikatu eta berrikustea bultzatzeko. Batzorde hori Museoko lau pertsonen osatuko dute: ordezkari bat, Giza Baliabideen eta Kalitatearen arlokoa; beste bat, aholkularitza juridikoaren ordezkari; beste bi, langileen ordezkari-lanetan.

Batzordea maiztasunez elkartuko da Kodearen ezarpena ebaluatzeko, hobetzeko proposamenak aztertze eta beharrezko jotzen diren eguneraketak sartzeko. Gainera, Museoko profesionalak Batzorde honetara zuzenduko dira esku hartu beharrezkotzat jotzen duten edozein inguruabar, jokabide edo jarrera jakinarazteko. Batzordeak, kasu bakoitza sakon aztertu ondoren, txosten bat igorriko dio Museoaren Zuzendaritzari, bertan bere oharrak eta konponbide-ebazpenak adieraziz.

BALIOAK ETA EKINTZA PRINTZPIOAK

1. ARTEAREKIKO SENTSIBILITATEA ETA ERRESPETUA

Begirune artistikoa dugu lanerako oinarri, eta gure ekintzek errespetua diote artelanari.

Gure lan-jardueran zeharo ohartzen gara gure langaiaren balioa materialtasun hutsetik haraindi doala. Gordetzea garrantzitsua da, baina are, ezin bestekoa da giza kondizioaren adierazpidetzat hartzea, merezi duen estimua jaso dezan. Ideia hori abiapuntu hartuz garatzen dira Museoaren jarduera guztiak eta, enpresa-irizpideak kudeaketa-planetan aplikatzen badira ere, ez zaigu oharkabean joaten betebehar berezi batzuk dauzkan balio ez-materialeko ondare batekin ari garela lanean.

Bilduma eta arte-funts arrotzez osatutako beste erakusketa-proiektu batzuk eskuratu, kontserbatu eta nabarmentzeko lana interes edo onura publikoko zerbitzua da eta, beraz, Guggenheim Bilbao Museoaren Zereginak berezkoa du administrazio ona eta kudeaketa etikoa. Museoaren asmoa da iraunkorki edo aldi baterako zaindu edo erakusten duen kultura-ondarea gordetzea eta haren berri zabaltzen laguntzea eta, horretarako, Museoak museo- eta etika-arloko estandar gorenekin lan egitearen aldeko hautua egin du.

Ekintza-printzipioak:

Arte-arduradunak eta artelanen erakusketa

- Erakusketak bat etorri behar dira Zereginarekin zein Museoaren politika eta helburuekin.
- Erakusketek modu duinean erakutsiko dituzte artelanak, betiere nazioarteko museo-estandarrak betez.
- Erakusketetan ematen den informazioa oinarritua, egiazkoa eta akademikoki zuzena izan behar da. Gainera, bisitarien aniztasun horren tipologia kontuan hartu behar du, eta bat etorri aurreikuspenen aukera zabal batekin. Horretarako, behar arreta jarriko zaie espero daitezkeen sinesmenei edo taldeei.
- Erakusketen museografiak eragileen arteko oreka bilatuko du: mailegatzailak, kontserbazio-estandarrak, arte-objektuen segurtasuna eta ikusleen atsegina.
- Giza hondakinak edo objektu sakratuak dituzten artelanak tentu handienaz jarriko dira erakusgai. Artelanen artean, animalia biziak baleude, arreta jarriko zaio haien ongizateari.
- Erreplikak, erreproduzioak edo kopiak erakutsiz gero, Museoak jatorrizkoaren osotasuna errespetatuko du, eta adierazi ere egin behar du erakutsitako objektuak kopia edo facsimile direla.

GUGGENHEIM BILBAO

- Museoak zorroztasunez, errespetuz eta begirunez aztertuko ditu erakusketen edukien inguruko komunitatearen iradokizunak.
- Erakusketetan edo antzeko erabileretan ez dira ipiniko jatorri zalantzazkoa edo ezezaguna duten objektuak, ezta objekturik erakutsiko ere harik eta seguru egon arte baliozko jabetza-titulua dutela, jatorrizko herrialdetik legez kanpo esportatu ez direla eta espoliatuz, giza eskubideak urratuz, ondarea hondatuz edo suntsituz lortu dituztela pentsatzeko arrazoirik ez dagoela.
- Zuhertasun handienaz aztertuko dira Museoarekin lotura zuzena edo zeharkakoa duten eta Museoan erakusteko artelanak eskaintzen dituzten hirugarren pertsonen kasuak.
- Arte-arduradunak Museo barneko zein kanpoko beste profesional batzuekin lan egingo dute erakusketen osotasuna mantentzeko eta erakundearen interesak zaintzeko.
- Arte-arduradunak azken arte-ekoizpenen jakinaren gainean egongo dira, baita ikerketa akademikoaren aurrerapenei eta nazioarteko museogintzaren gaurkotasunari buruz ere.
- Museoaren politikak eta interesek arautuko dituzte Bildumara erosketaz, dohaintzaz, ematez zein oinordetzan artelanak gehitzeko arte-arduradunen gomendioak.
- Arte-arduradunek Bildumako artelanen osotasun intelektualean lagunduko dute, dokumentul-funts bat eratzea segurtatuz.
- Bildumaren artelanak mailegatu edo mailegatzea ukatzeko irizpideak arte-arduradunen iritziei edo kontserbazio arrazoiei lotuta egon behar dira hertsiki.
- Arte-arduradunek ez dute onura pertsonalik aterako Museoko langile izatearen ondorioz artista, mailegatzaile, babesle, bildumagile, galerista eta abarrekin sor daitezkeen edozein erlazio pribilegiatutik . Ez dute baliatuko ere haien postua beren, senitartekoen edo hurrekoen arte-bilduma bultzatzeko.
- Arte-arduradunek ez diete zerbitzu profesionalik emango bildumagileei, merkatariari eta gainontzeko arteko profesionali, adibidez, aholkularitza, autentifikazioa, tasazioa, etab. Gainera, interes-gatazka sor dezakeen edozein egoeraren berri emango dute.
- Arte-arduradunek, Museoko gainontzeko profesionalak bezala, ez dituzte onartuko euren erabakietan eragin edo Museoaren Bildumaren jarduerari traba egiten dioten jite artistikoko opariak. Halaber, horrelako egoeren berri emango dute gardentasun osoa bermatzeko.
- Museoaren profesionalak zuhurtasun osoz jokatu dute bazkari, afari edo beste aisialdi-ekintzetara joateko gizabanakoek zein erakundeek eskaintzen dizkieten gonbiteei gatazka ekar dezakeen interes komertziala dagoenean.
- Ordainduak izan edo ez, erakundearen egiten dutenaren antzeko kanpoko jardueretan parte hartzen duten profesionalak haien jardueren berri eman behar diote Museoari, eta Museoak bere gain hartzen du eskubidea erabakitzeko profesional horiek

GUGGENHEIM BILBAO

erakundearen ordezkartzan jokatu behar duten, edo haien buruaren izenean baino ez, baita partaidetza ukatzeko ere.

Artelanen eskurapena eta baja

- Museoak prozedura bat du indarrean artelanak eskuratzeari buruz, betiere salbuespenik gabe bete beharrekoa.
- Eskuratzeko aztertzen diren artelan guztiei buruzko ikerketa zorrotz bat egiten da benetakoak direla eta kalitatea zein garrantzi historikoa dutela segurtatzeko.
- Ez da batere artelanik eskuratuko erosiz, dohaintzaz, maileguz, oinordetzan edo elkartrukez harik eta seguru egon arte jabetza-titulua dutela, jatorrizko herrialdetik edo bitarteko herrialde batetik legez kanpo esportatu ez direla eta espoliatuz, giza eskubideak urratuz, ondarea hondatuz edo suntsituz lortu dituztela pentsatzeko arrazoirik ez dagoela.
- Bildumara artelanak gehitzeko, arte arduradunen irizpide objektiboak aintzat hartu behar dira beti, baita Museoaren politika eta interesekin bat datozenak ere.
- Ez da eskuratuko giza aztarnarik, ezta hondar arkeologikorik edo sakraturik ere. Hondar horietako batzuk artelan baten zati izango balira, Bildumara gehituko dira, baldin eta hondar horiek segurtasunez gorde eta dagokion errespetuz erabili badaitezke.
- Artelan batek eduki biologiko, espeziemen botaniko edo geologiko biziak dituenean, Museoak segurtatuko du jatorria ez dela bizi/historia naturala babesten duten legeen edo araudien kontrakoa, dagokion herrialdeko agintarien berariazko baimena izan ezean.
- Objektuen baja artelanaren garrantzia, izaera (berriztagarria edo ez) eta kondizio juridikoa osoki ezagutuz bakarrik egingo da, eta behar bezala adierazi behar da agirietan. Gainera, baja ezin da interes publikoko Zereginaren kaltetan joan inondik ere.
- Museoaren Bilduma zaintza publikoko ondasuna denez, ezin da aktibo egingarritzat hartu. Beraz, Bildumako artelanei baja ematearren jasotako diru-sarrerak edo ordainak haren onuratan erabiliko dira eksklusiban.
- Museoko langileek, edo senitartekoek edo hurrekoek ezin dituzte Museoaren Bilduman bajan emandako artelanak eskuratu.

GUGGENHEIM BILBAO

Artelanen erregistroa, dokumentazioa eta kudeaketa

- Museoaren Bildumaren artelan guztiak, gordailuak eta aldi baterako erakusketetarako maileguak behar bezala erregistratu eta dokumentatu behar dira.
- Museoak badauka eta etengabe eguneratzen du bere Bildumari buruzko estatu barruko zein nazioarteko estandarrekin bat datorren dokumentu-funts bat.
- Artelanak ikertuz, aztertuz edo kontserbatuz eragindako jarduerak eta aurkikuntzak behar bezala adieraziko dira agirietan, eta horren ondorioz eskuratutako informazioaren berri publikoki zabalduko da.
- Museoak konplitu egingo ditu bere ardurapean egindako artelanen eskurapen, inportazio-espertazio, erakuste edo lekualdaketei eta horietatik eratorritakoei buruzko betekizun guztiak.
- Museoaren Bildumako artelan guztiak, gordailuak eta aldi baterako erakusketetako maileguak arrisku orotako aseguru baten babesean izango dira.
- Museoko profesionalak, haien senitartekoak edo hurrekoak ezin dira inolaz ere erakundeak zaindutako arte-objektuez jabetu haien erabilera pertsonalerako, ezta aldi batez ere.
- Erakundeak artelanei eta horien jabe edo mailegatzaillei buruzko datuen babes-politikak dauzka eta izango ditu indarrean, isilpean geratzen direla bermatzeko.

Artelanen kontserbazioa eta babesa

- Bildumako artelanak, baita gordailuak eta aldi baterako maileguak ere, horien izaera edozein dela ere, kontserbazio- eta babes-irizpide berdinei lotuz tratatuko dira.
- Artelanak kontserbatu, zaindu eta erabiltzeko ardura profesionala esperientzia, kualifikazioa eta ezagutza egokiak dituzten pertsonen esleitzeko zaie eskusiban.
- Museoak prebentzioko kontserbazio-politika bat du indarrean. Era horretan, ingurune egoki bat sortu eta eduki dezake Bildumako artelanak eta biltegiaritutako, erakusgai dauden eta bidean diren gordailuak eta maileguak babesteko.
- Museoak larrialdi- eta segurtasun-planak ditu ager daitezkeen arriskuen kontra —natur hondamendiak, istripuak, pertsonen eragindako istiluak eta abar— artelanen osotasuna babesteko, erakusgai edo biltegiarituta daudela ere.
- Bai lekualdaketak, bai manipulatu eta instalatzeko prozesuak, garraioko eragile espezializatuek eta artelanak erabiltzen adituak diren langileek egin ditzakete bakarrik. Lan-baldintza onenak eta biltegiaritze seguru eta egokituak bermatu behar dira.
- Museoak prebentzioko kontserbaziorako ekintzak bermatu egingo ditu, baita zaharberritzeak ere, betiere funtsak kontserbatzeko beharrezkoa bada.
- Prebentzioko kontserbazio eta zaharberritzerako tratamendu guztiak behar bezala adierazi behar dira agirietan eta, ahal den neurrian, itzulgarriak izan behar dira, eta, era

GUGGENHEIM BILBAO

berean, jatorrizko objektuaren eraldaketa oro argi eta garbi identifikatzeko modua egon behar da.

- Beste baten arte-funtsen kasuan, ez da artelan batean esku hartuko jabearen edo erakunde kudeatzailearen alde aurreko baimenik gabe, salbu eta larrialdi-egoera batean.

Ikerketa eta artxiboa

- Museoaren profesionalak burututako ikerketek Museoaren Zereginarekin eta helburuekin lotura izan behar dute, baita bat etorri ere ezarritako praktika etiko eta akademikoekin.
- Museoaren profesionalak sektoreko beste ikertzaile, aditu eta aztertzaileekin partekatuko dituzte haien ezagutzak eta esperientzia.
- Museoak behar bezala atondutako dokumentazio-zentro batean gordeko du bere ondare bibliografikoa, eta erabilgarri izango da, doan, jendearentzat. Horrek ondare hori etorkizunerako gordetzen lagunduko du eta, hartara, dibulgazio-, heziketa- eta gizarte-lana beteko du.

2. KOMUNITATE ARTISTIKOAREKIN BAT EGITEA

Euskal Autonomia Erkidegoaren (EAEren) arte- eta kultura-jarduera aberasten laguntzen dugu, bere Erakundeen kultura-estrategien esparruan.

EAEren egiten den arte-jardueraren testuinguruan, Museoaren asmoa da dinamizazio-elementu eta topagune izatea eta, bertan, beste kultura-erakundeak ez ezik, artista ezagunak, galeristak, egitasmoak eta ekimenak integratzea, ingurunean komunitate artistikoaren dibertsitatea eta jarduera alaitzeko ahaleginak bateratuz.

Ekintza-printzipioak:

Museoaren konpromiso sendoa da gizartearen osagai izatea. Horretarako bat izatearen sententzia bultzatzen eta komunitate hurbilena bere helburuen partaide egiten du. Era horretan, bere funtzionamendu-eskeman Museoak ondorengo ereduak eta konpromisoak hartuko ditu kontuan:

- Bere proiektuetan komunitate artistikoa integratu.
- Euskal kultur ondarea estimatzen, ezagutzen eta kudeatzen lagundu, eta EAEtik datorren jende-taldearen erakarmena sustatu.
- Tokiko herritarrei zuzendutako erakusketa-proiektuak eta jarduerak interpretatu, ezagutarazi eta helarazteko ahalegin eta bitartekoak ugaritu.
- Kulturartekotasunarekiko konpromisoa aintzat hartuz, kulturen eta gizarte-taldeen arteko harremanak bultzatu, tartean sartuz Euskal Autonomia Erkidegoko komunitate artistikoa.
- Museoa eta haren ingurunea berritzeko eta eraldatzeko elementua izan.
- Tokiko komunitate artistikoa nazioartean ezagutzera eman, mundu osoko eta dibertsitate handiko jendeari zuzendutako kalitatezko programazio artistikoari esker.
- Euskal artisten garapen profesionalean lagundu, New Yorken egonaldia egiteko programa baten bidez eta Solomon R. Guggenheim Foundationen gidaritza eta eskarmentua lagun hartuta.
- Tokiko beste erakunde, elkarte eta kultur eragile batzuekin lankidetzan aritu, elkar aberasteko eta jarduera-programazio partekatu bat garatzeko, hurbileko herritarrek disfruta dezaten.

3. KALITATEAREKIKO KONPROMISOA

Guggenheim Bilbao Museoaren arrakasta bere kudeaketaren bikaintasunari uztartuta dago; horrek kalitatez lan egitera behartzen gaitu.

Guggenheim Bilbao Museoaren anbizioetako bat, sortzeko unetik beretik, etengabeko hobekuntzan sakontzea izan da. Horretarako kalitate- eta bikaintasun-eredu bat jarraitu dugu eta, haren arabera, errendimendu orokorrari, bezeroei, Museoan lanean diharduten pertsoneri eta inguruko gizarteari buruzko errendimendu onenak lidergoaren bidez lortu dira. Lidergo horren bitartez, politika eta estrategia bultzatzen ditugu, eta pertsonen, aliantzen zein baliabideen, eta prozesuen bidez bihurtzen dira errealitate.

Ekintza-printzipioak:

Museoak dituen lan egiteko moduek erakunde arin eta malgua egiten dute, interes-taldeen beharrian eta aurreikuspenak iragarri eta erantzuteko gai. Horretarako, informazio fidagarriko sistemak mantentzen ditu eta, era horretan, Museoaren Zereginarekin eta Museoak inguruko gizartean duen xedearekin hobekien datozen politikak, estrategiak eta kudeaketa-helburuak zehaztu, ezarri eta berrikus daitezke.

Bezeroei buruz, Museoak ondorengo konpromisoak hartzen ditu:

- Bezeroekiko harreman-sistema berri eta hobeak bilatu eta ezarri, haien beharrianak eta aurreikuspenak hobeto ezagutzeko eta, hartara, zerbitzu hobea emateko.
- Museoaren Zuzendaritzak bezeroek adierazitako erreklamazio, kexu edo iradokizun guztiak ezagutu eta tratatu, eta modu arinean eta eraginkorrean erantzun, bezeroaren alde egiten duen apustu irmoaren adierazgarri.

Museoak **lidergo-estilo** bat dauka, Museoaren balioak eta pertsonen jokabideak bat etor daitezten eta, horretarako, erakundeak daraman bidearen noranzkoa finkatu eta haren berri zabaltzen du. Arlo horretan, Museoak badu jokabide bat:

- Museoaren liderrek etengabe motibatu eta zirikatu dituzte haien kolaboratzaileak bikaintasunerantz, jokabidez zein errendimenduz besteentzat eredugarri bihurtuz, alegia, lidergoa adibidearen bidez erakutsiz. Une zailetan, koherentzia eta irmotasuna erakutsiko dute, besteen baitan konfiantza eta konpromisoa pizteko.
- Uneko eta aurreikusitako emaitzei buruzko informazio fidagarri eta objektiboaren arabera, erabakiak hartzeko modua ematen duten lan-sistemak eta -prozesuak aplikatu, betiere interes-taldeen beharrianak, aurreikuspenak eta esperientziak kontuan hartuz.
- Arazo eta arriskuei aurre hartu eta interes-taldeetan konfiantza-maila altuak pizten dituen kudeaketa eraginkorra burutu.

GUGGENHEIM BILBAO

- Bikaintasuna bultzatzeko komunikazioa ezin bestekoa dela jabetuta, Museoak komunikazioa errazten duten kudeaketa-sistemak dauzka, eta zaindu egiten du barneko zein kanpoko kanalen funtzionamendua ona.

Museoak konpromisoa hartzen du **talde-lana** sustatuz pertsonen garapena eta inplikazioa segurtatzeko, eta konpromiso horrek esan nahi du:

- Museoaren politikak, estrategiak, helburuak eta planak ezartzeko behar diren gaitasunak identifikatu eta ulertzea.
- Pertsonak kontratatu eta garapen profesionala sustatzea eta, horretarako, une orotan, laguntza aktibo eta positiboa ematea, funtzionamenduko zein gaitasun berriak eskatzen dituzten aldatetara egokitzeko haiei prestakuntza emanaz.
- Museoaren profesionalen ahalmen intelektualaren garrantzi gero eta handiagoa aitortzea eta haien ezagutza erakundearen alde erabiltzea.
- Entzuten ahalegintzea, pertsonen lana balioestea eta saritzea, erakundearekiko konpromisoa eta harekiko leialtasuna sendotzeko.
- Pertsonen inplikazio potentzial eta aktiboari albait probetxu gehiena ateratzea, balio partekatuek ezarritako konfiantzan, gardentasunean, eskuordetzean eta erantzukizunean oinarritutako kultura garatuz.

Museoaren helburuen artean, **berrikuntzaren** eta erakundearen eta bere profesionalen **hobekuntzaren** aldeko etengabeko lana sartzen da, honela mamituta:

- Berrikuntzaren eta etengabeko hobekuntzaren zein ikasketaren kultura sustatzen duten kudeaketa-sistemak bultzatzea, interes-taldeen ideiak onartu eta praktikan jartzeko gogo irekia mantentzea zainduz, baita balio gehigarria sortzen duten berrikuntza-aukerak eta etengabeko hobekuntza bilatuz ere.
- Museoaren jabetza intelektual eta industrial bultzatu eta gordetzea.
- Sinergiak dakartzaten aliantzak garatzea eta helburu komunak lortzeko lan egitea, nork bere esperientzia, bitarteko eta ezagutzen bidez elkar lagunduz eta konfiantzan, errespetuan eta gardentasunean oinarritutako harreman iraunkorra eraikiz.

Museoaren kulturaren oinarritzko zati bat **Gizarte Erantzukizunarekin** duen konpromisoari erreparatzen dio:

- Ikuspegi etiko zorrotz bat onartu, gardenak izanez eta erakunde arduratsua garen aldetik emaitzen berri publikoki emanaz.
- Gizarte-erantzukizuna errespetatu eta ingurumenaren alde gogotsu jokatu.
- Gizartearekin lankidetzan aritzeko aukerak bilatu eta sustatu, konfiantza-maila eta zerbitzu-bokazioko maila altua bultzatuz eta mantenduz.
- Museoak egungo zein etorkizuneko komunitatean daukan inpaktuaz osoki jabetu eta kontrako edozein efektu gutxienera murriztu.

4. BEZEROARENGANAKO IKUSPEGIA

Pozik geratzen diren bezeroak dira Guggenheim Bilbao Museoaren etorkizunerako berme bakarra. Anitzak direla gogoan izan eta gure lana pozik uztera bideratzea da gure lehentasun gorena.

Askotariko bezeroak etengabeko bilakaera batean daude, baita haien beharrezan ere. Haien aurreikuspenak identifikatzea, asetzea eta igartzea garrantzitsua da poztasun maila handi bat lortzeko, gogobetetako bezero bakoitza etorkizunerako bermea baita.

Ekintza-printzipioak:

Ekintza guztiak kalitate-parametro zorrotzen arabera zuzendu behar dira. Museoak bezeroa pozik uztera bideratuko du bere lana, eta hobekuntza-eremuak identifikatuko ditu iraunkorki, ondorengoak barne:

- Bezeroari zerbitzu pertsonalizatua eman, tratu berdina, hurbila eta atsegina bermatuz.
- Bezeroaren eskueran zerbitzuen eskaintza zabal eta eskuratzeko erraza jartzea, askotariko segmentuen beharrezan eta aurreikuspenen azterketan oinarritua.
- Begirunezko komunikazio-ekintzen bidez zabaldu, praktika egokienekin bat etorriz.
- Galdera, kontsulta, kexu eta erreklamazioei azkar eta arrazoiz erantzun, horiei tratamendu zuzena emanez eta azterketa- eta erantzun-prozesua bezeroen kaltetan luzatzen duten tramite korapilatsuak saihestuz.
- Museoaren ekintzetan adingabeekin lan egin edo elkar eragiten duten profesionalen aukeraketa zaindu eta umeen arretari buruzko guztian begirunea zorroztu.
- Pertsona guztiek informazioa, produktuak eta zerbitzuak era al bait egokienean eskuratzeko kudeaketa-sistema eduki.
- Datu pertsonalen isilpekotasuna bermatzen duten prozedurak al bait gehien zaindu, datuen babeserako legeak dioenez gain.
- Bere bezeroen dibertsitatea ezagutzen duen Museo erabilerraza izan, heziketa, gorputz, kultura eta abarreko desberdintasunak beti kontuan hartzen dituen, baita aukera-berdintasunaren printzipioa ere.
- Bisitarien profila zorrozki ezagutu, eta eskaintza haien beharrezan eta lehentasunetara egokitu.
- Tarifak dibertsifikatu eta bisitarien askotariko tipologietara egokitu, erretiratuen, ikasleen, umeen eta langabeen taldeei arreta berezia jarritz.
- Zerbitzua ohiko moduan eman, bezeroaren beharrezanekin bat datorren ordutegian, eta ordutegien berri luze eta zabal ematen dela bermatu. Bisitari gehien dauden garaietan irekitze-orduak al bait zabalena izatea, ikusleen aurreikuspenei erantzun onena emateko.

GUGGENHEIM BILBAO

- Bezeroekin hainbat hizkuntzatan komunikazio-kanalak zabalik eduki, askotariko bitartekoak eta teknologiak erabiliz, haien iradokizunak bildu eta, aldi berean, jardueraren berri uneoro jaso dezaten.
- Ikusle guztientzako Museoaren eta bere erakusketa-edukien erabilerraztasuna bermatu, oztopo fisikoak, sentsorialak eta adimenekoak kenduz.
- Arreta eta informaziorako formula berriak ezarri, erakutsitako artea ulertarazteko eta bezeroa areago gogobetetzeko.
- Bezeroen artean, objektuen kultura-balioa eta ez ekonomikoa ezagutarazi.
- Museoaren rola uztartu: kultura-ondare baliotsua gorde eta zaintzen duen erakundea izatearena eta, ondare hori gizartera hurbiltzeaz gain, erakundeari lotutako ikertzaile eta adituei sarrera erraztea.

5. IKUSPEGI DIDAKTIKOA

Gure lehen konpromisoa herritarrak kulturara hurbiltzea eta, bereziki, arte moderno eta garaikidera.

Berrikuntza, sormena, abegia, partaidetza eta esperientzia dira Museoaren egungo heziketa-programazioaren ardatz pedagogikoetako batzuk eta, heziketaren ikuspegi holistiko batez, programazio artistikoari zein Frank O. Gehryren eraikinari buruzko informazioa zein ezagutza eman nahi die askotariko bisitariari, baita ikasketa partekatua eta ikerketa zein deskubrimendua sustatu ere.

Ekintza-printzipioak:

Museoaren asmoa da integrazio-gune izatea, pertsona guztiek kultura-eskubidea erabil dezaten eta askotariko herritarrek haien interesekin bat datozen jarduerak aurki ditzaten. Horregatik, heziketa-arloko Museoaren ekintzek abegia, sormena, partaidetza, esperientzia eta berrikuntza hartuko dituzte oinarritzat. Berezi, Museoaren orientazio didaktikoa honela zehaztuko da:

- Albait jende mota gehien erakarri. Komunitatearekiko harremana eta Museoaren ondarearen dibulgazioa Museoaren zeregin didaktikoan kokatzen dira eta, horrekin bat etorritik, gizartea eraldatzen laguntzeko, erakundeak guztion kulturarako eskubidea defendatuko du.
- Komunitateari Museoaren helburuen, xedeen eta gogoen berri emateko bitarteko egokiak erabili, Museoak herritarren artean egin dezakeen gizarte-ekarpena hobeto uler dadin.
- Arte, artista eta askotariko ahots eta iritziei errespetua, atsegina eta enpatia sustatu, eta dogmatismoak edo aldez aurreko ideiak saihestu.
- Heziketa-programetan parte hartzen dutenen gogo kritikoa eta norbere irizpidea garatzea bultzatu.
- Gogotsu lan egin arte-ondarea deskubritu eta interpretatzeak daukan balioa zabaltzeko; baita bere lan didaktikoaren muina izanik, Museoak egiten dituen hitzaldiek, argitalpenek, bekek eta heziketa-ekintzek dakarten aberastasuna ezagutarazteko ere.
- Heziketa-jardueretan parte hartzen duten adingabeen arreta eta zaintza bermatu.
- Gizartean hezitzaileak daukan rola errespetatzea bultzatu eta heziketa- zein pedagogia-arloko kalitate handiena bilatu.
- Museoan komunitatearen interesa bideratzeko balio duten pertsona boluntarioak eduki, eta abegia zein partaidetza bezalako kontzeptuak zabaltu. Gainera, aretoetako

GUGGENHEIM BILBAO

orientazio-lanak egiten dituzten profesionalek printzipio horietan sakontzen lagunduko dute.

- Arte garaikidea gutxiengo etnikoei, pertsona babesgabeek eta abarrei hurbiltzen dieten gizarte-programak eskaini, arte garaikidea elementu integratzailea eta inklusiboa izan dadin.
- Askotariko heziketa-esperientziak, ikasketa-formak eta pertsonen askotariko ulermengaitasunak errespetatu, hizkerak, euskarriak, teknikak, edukiak eta abar dibertsitateara egokituz.
- Kulturen eta gizarte-taldeen arteko harremanak errazten dituzten jarduerak bultzatu eta erakundearen ondareak daukan kulturarteko dimentsioa nabarmendu.
- Erakusgai jarritako bildumen eta erakusketen jatorrian dauden komunitateekin zein Museoak zerbitzatzen dituen komunitateekin lankidetzan lan egin.
- Museoaren hezitzaileen jarduera aberasteko talde-lanean aritu; hezitzaileek, bere aldetik, hezteko forma berriei buruz eguneratuta egoteko eta komunitatearen ezagutza zein balio artistikoak transmititzeko konpromisoa hartuko dute.
- Museoak partaideekin duen harremana eta partaideek haien artean dutena errespetuan oinarritu eta begirunea bultzatu. Tratuak pertsonen adeitasunean, arretan eta begirunean oinarritua beharko du izan, eta kultura-desberdintasun edo sinesmenei ere arreta jarriko zaie.

6. IKUSPEGI EKONOMIKOA

Guggenheim Bilbao Museoak bere baliabideen kudeaketa optimizatzen du, bere burua al bait gehien finantzatzen.

Guggenheim Bilbao Museoaren Fundazioa irabazi asmorik gabeko erakundea da, eta dirua itzultzen duten jarduerak bateragarriak dira bere Zereginarekin, bere erantzukizun publikoa indartzen baitute, erakunde publikoen finantzaketa-premia txikiagotzen laguntzen baitute. Era berean, Museoak saiatzen da bere programak aurrera eramateko Kode honetan adierazten diren muga etikoak aintzat hartuz babesle indibidualak zein korporatiboak lortzen.

Ekintza-printzipioak:

Museoko pertsonak efizentziaz eta zentzunez, betiere etikaz, erantzukizunez, seguru eta egoki kudeatuko dituzte haien jardueran aritzeko dauzkaten baliabideak, euren burua al bait gehien finantzatzen. Horretarako, ondorengo jokabideak jarraituko dira:

- Etikaren eta gizarte-erantzukizunaren aldetik, erreferentzia izan, Museoak komunitatearekin estekak estutzeko eta gizarte- zein enpresa-laguntza zabala izaten jarraitzeko.
- Bezero gogobeteak lortzeko, eskainitako zerbitzuetan, kalitate handiena, berrikuntza eta etengabeko hobekuntza bilatu.
- Erakundearen izen onaren eta finantzaketaren arteko oreka bermatu, edozein dohaintza- edo lankidetzak eskaintza sakon aztertuz. Zentzu horretan, Museoak ez ditu onartuko jatorri ezezaguneko dohaintzak, legez kanpoko ekintzetatik edo delituzko jokareetatik etor daitezkeenak, ezta Museoaren etikaren kontrakoak direnak ere.
- Lan-prozesuen etengabeko ebaluazioa egin eta, prozesuetan, ikuspegi ekonomikoa indartzeko behar diren hobekuntzak eta sinergiak sartu.
- Museoaren espazioak egokitu eta al bait gehien aprobetxatu, horien erabilera efiziente bat egitearren, eta dagokionean, geure buruaren finantzaketan lagun dezakeen errentagarritasuna lortu.
- Ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeko prozesuetan, objektibotasun, gardentasun eta lehia librearen printzipioak jarraitu.
- Museoak garatzen dituen jarduera ekonomikoak bere Zeregina betetzera eta interes publikoko helburuak lortzera bideratu.
- Erakundeak Museoaren profesionalen eskueran jartzen dituen aktiboak galdu, kaltetu, lapurtu edo legez kanpo erabil ez daitezzen babestu eta gorde.
- Museoaren ondasunak eta instalazioak helburu hertsiki profesionaletarako erabili, eta justifikatu gabeko edozein erabilera partikular eragotzi.
- Baliabide eskuragarriak modu arrazionalen eta efizientean erabili, ingurumenaren errespetua dakarren energia-aurrezpena bilatuz.

GUGGENHEIM BILBAO

- Baliatutako material guztiak berrerabili eta birziklatu, erakusketa-jardueran bereziki, etorkizuneko proiektuetan edota beste kultura-eragile batzuek aprobetxatzea bilatuz eta, horretarako, iraunkortasun-irizpideak oinarritzat hartu.

7. GUGGENHEIM MUSEOEKIN BAT EGITEA ETA LANKIDETZA

Erakundea Solomon R. Guggenheim Foundationen helburuetan, kulturen eta identitatean integratzea erraztu eta bultzatzen dugu.

Guggenheim Museoen Sareko partaide izateak alde askotako harreman bat sortzen du eta, Sarearen berezko sinergiak lortu ahal izateko, hori lan-modu zorrotzetan zehazten da.

Ekintza-printzipioak:

Munduko eszenategi berrietan, Museoa kulturaren globalizazioaren erakunde aitzindaria da, baita beste erakunde batzuek imitatzen duten kudeaketa-eredua duen neurrian ere.

Guggenheim Sarearen zati den aldetik, Museoak konpromisoa hartzen du:

- Guggenheim markaren irudi zein izen on eta ospari lagundu.
- Guggenheim Konstelazioaren baitan, Museo elkartu bat sortzearen arrakasta-eredua izan eta Sarea sendotzen lagundu.
- Guggenheim bildumak integratzea erraztu, kultura-ondarearen adierazlea den neurrian eta nazio-, eskualde-, herri-, etnia-, erlijio- zein politika-identitateen arteko lokarri sendoak sortzeko bitartekoa den aldetik.
- Jarduera planifikatu eta, Sarearen barneko kudeaketa orokorrean, bikaintasunera bideratutako metodoak martxan jarri, ekonomikoki sendotzeko eta geure burua finantzatu ahal izateko.
- Guggenheim Sarearen baitan, baliabideak partekatu, adibidez, bildumak, proiektuak, informazioa eta abar, kudeaketa optimizatzearen.
- Museoen sektorean aritu eta Solomon R. Guggenheim Foundationek metatutako nazioarteko esperientziari probetxua aterako dioten profesionalen prestakuntzara bideratutako baterako programak garatu.
- Nazioarteko ospea daukaten museoen Sare bateko partaide izatea, horrek erraztu egiten baitu lehen mailako beste museo-erakundeekin harremana izan eta lankidetzan aritzea.
- Museo bakoitzeko lantaldeen arteko sinergiak sortu, batez ere arte-arlokoak, modu positiboan elkar aberasteko balio duten lanerako lankidetzak-eremuak ezarriz.
- Solomon R. Guggenheim Foundationen helburuak, kultura eta identitatea bultzatu eta partekatu.
- Ezagutza sortu eta profesionalen curriculumak dibertsitatez jantzi, askotariko berezitasunak, eskalako ekonomiak eta proiektu partekatuekin bat egiteko aukera emanez.
- Solomon R. Guggenheim Foundationen indarrean den kode etiko eta deontologikoan zehaztutako balio, printzipio eta jokabideekin bat etorri lan egin.

8. GIZARTEAREKIKO KONPROMISOA

Guggenheim Bilbao Museoak Euskal Autonomia Erkidegoaren bizitasunaren ikur izan nahi du eta, artearen bidez, jokabide etikoak bultzatzen ditu.

Irabazi asmorik gabeko erakundea den aldetik, Guggenheim Bilbao Museoak konpromiso etiko bat dauka bere inguruarekiko: gizartearen eta bere garapenaren zerbitzura dagoen erakundea da; herritarrek erabiltzeko erraza da; eta ondare materiala zein ez-materiala bildu, gorde, ikertu, erakutsi eta haren berri zabaltzen du. Beraz, heziketan eta gizarteak artearekin disfruta dezan laguntzen du.

Museoaren oinarritzko helburuetako bat arte moderno eta garaikidea ezagutzera ematen laguntzea da. Horretarako, askotariko arloetan antolatzen diren heziketa- eta kultura-ekintzak baliatzen dira, adibidez, erakusketa-programazioa, Museo bere baitan hartzen duen eraikinaren arkitektura, askotariko arte-diziplinak, eta arteari zein, oro har, kulturari lotutako beste ekintza eta ekimen batzuk.

Ekintza-printzipioak:

Museoak, gizartearen eta bere garapenaren zerbitzura dagoen erakundea den aldetik, jokabide etikoak sustatzen ditu artearen bidez eta, artea abiapuntu hartuz, tolerantzia, irekitze eta errespetuaren balioetan hezten du. Arlo horretan, Museoak ondorengo konpromisoak hartzen ditu:

- Gizarteko elementu aktiboa izan, talde-partaidetzaren sentimendua bultzatuz, gizartea Museoaren helburuen partaide bihurtuz eta erakundeen eta elkarten arteko aliantzak zein lankidetzak eraginez.
- Bizkaiko hiriburua pixkanaka eraldatzen lagundu, hiri kosmopolitaren irudia zabalduz eta Bilbo euren hiri-inguruneak biziberritzea eta ekonomia birmoldatzea bilatzen duten munduko beste hiri handien inspirazio-eredu bihurtuz.
- Arte-ondarea deskubritzeak eta interpretatzeak adierazten duen balioa zabaltzen gogotsu lan egin.
- Kulturen eta gizarte-taldeen arteko harremanak sustatu, integrazio-espazio bihurtuz, pertsona guztiek hortxe haien kulturarako eskubidea oztoporik gabe erabil dezaten eta bisitariak haien interesekin bat datozen jarduerak aurki ditzaten.
- Gizarte-testuinguruarekin konpromisoa hartu, programazio artistikoa jende-talde zabal eta anitzaren atseginerako diseinatu. Jende-talde hori osatzen dute familiek, talde babesgabeek, ikasleek, nerabeek, komunitate artistikoak eta, oro har, herritarrek.
- Museoak zerbitzua ematen dion komunitatetik, tokitik edotaldetik datorren alaitasun jende-talde zabalena erakartzeko lan egin, gizartea eraldatzen laguntzeko guztion kultura-eskubidea defendatuz.

GUGGENHEIM BILBAO

- Museoaren helburu, xede eta gogoen berri gizarteari emateko bitarteko egokiak erabili, mota honetako erakundeek egiten duten gizarte-ekarpena hobeto ulertarazteko.
- Komunitateari Museoaren jardueraren datuak eta xehetasunak azaltzen dieten komunikazio- eta informazio-kanalak elikatu, era argian, egituratuan eta erabilerrazean, eta erabateko gardentasunez.
- Erakusketetan ematen den informazioa, oinarri-duna, egiazkoa eta zehatza izateaz gain, informazioaren edukiek erakusten diren artelanetan irudikatutako taldeen, artelanen egileen eta artelan hauek ikusten dituen jendearen sentierak eta sinismenak errespetatu ditzatela bermatu.
- Museoaren Bilduma eta erakusketak, baita haiei buruzko informazioa ere, behar bezala dokumentatuta egoteko eta belaunaldiz belaunaldi alaitz baldintza onenetan transmititzeko politikak indarrean sartu, egungo ezagutzak eta baliabideak erabiliz.
- Jatorri dudagarri edo ezezaguneko objektuak erakustea edo erabiltzea saihestu, jabetuta horrelako artelanak erakusgai jarri edo bestela erabiltzea onarpenaz jo daitezkeela eta kultura-ondareen legez kanpoko trafikoa bultzatu dezaketela.
- Oztopo fisikoak, sentsorialak eta adimenekoak kentzeko lan egin, bermatuz betiere Museoaren instalazioetara zein bere edukietara era errazenean sartu eta erabiltzea.
- Bisitariak legez kanpoko edo deontologiaren kontrako edozein jokabide profesionaletatik babestu.
- Teknologiaren abangoardian egotea bilatu, informazio eta komunikazioaren teknologien erabilera bultzatuz, adibidez, web ingurunea eta ingurune birtuala, sare sozialak eta abar, Museoaren edukiak eta jarduerak herritar guztientzat erabilerrazak egitearren.
- Kalitatezko erakusketa-erakuntza bultzatu, kulturako eta nazioarteko turismoa erakarriko duena, baita turismo-sektore eragileekin aliantzak josi ere, Bilbo eta EAE askotariko bisitariarentzako jomuga bihurtu dadin.
- Kudeaketaren bikaintasunerako eta ekonomikoki sendotzeko eta gure burua finantzatzeko planak eta metodoak indarrean izan.

9. PERTSONENGANAKO KONFIANTZA

Guggenheim Bilbao Museoak pertsonen zintzotasun, konfiantza, zuzentasun eta erantzukizunean, baita lan parte-hartzailean ere, oinarritutako erakunde bat eraikitzea bultzatzen du, askatasunaren eta gizabanakoaren errespetuaren balioak sustatuz.

Pertsonak Museoaren erakusgarria dira eta, beraz, haien jokabidea zintzotasunean eta inpartzialtasun- zein objektibotasun-irizpideetan oinarrituko da. Horregatik, haien jokaerak eredugarriak behar du, arduratsua eta errespetuzkoa, haien zereginetako erabakien eta ekintzen jabe eginez. Gainera, ez dute ekintzarik egingo edo egonean geratuko era horretan Museoaren ospea, irudia edo izen ona kaltetzen baldin bada. Era berean, edozein interes-gatazka saihestuko dute eta, betiere, jakinarazi egin behar dute baldin eta erabaki edo ekintzaren batek haien interesak eta erakundearenak bateraezin egiten baditu. Haien jokabideak ez du Museoarekiko leialtasuna auzitan jarri behar. Pertsonak legearen eta kode etiko honen jarraibideen arabera jokatu dute.

Ekintza-printzipioak:

Zuzentasuna Museoaren ekintza eta lan-forma guztiak arautzen dituen balioa da, baita konfiantza sortzeko iturri nagusia ere. Bereziki, Museoak eta harekin lankidetzan diharduten pertsonak konpromisoa hartzen dute:

- Pertsonen, erakunde publiko edo pribatuen edo hornitzaileen oparirik edo dohaintzarik ez onartzeko, adeitasun-detailea edo egiten den ohitura ez bada, erakundearen erabakietan interferentziarik egon ez dadin eta Museoaren irudi inpartziala eta zuzena salbu uztearren.
- Erabaki profesionalak eragin diezaieketen esparru pertsonaleko opari pertsonalak edo arreta berezia baztertzeko. Erakundearen barruan horrelako egoeren berri emateko, gardentasun osoa egon dadin.
- Museoako ondasunak edo instalazioak nork bere onuran ez erabiltzeko.
- Hitzaldiak emateko edo eztabaida-batzordeetan edo antzeko ekitaldietan parte hartzeko gonbiteak, salbu eta alde aurreko kualifikazioen edo jardura profesionalen arabera egiten denean eta ekitaldi horietan parte hartzeko arrazoia Museoaren zereginetatik kanpora erabat kokatzen denean, Museoari jakinarazi behar zaizkio, azken honek onar dezan, dagozkion barneko politikekin bat etorritik kudeatuta.
- Museoako profesionalak, lan-arrazoia tarteko desplazatu behar direnean, garraioaren, ostatuaren eta mantenuaren zenbatekoa ordaintzea baino ez dute onartuko, eta baztertu egingo dute beste edozein ordainketa, ordainsari edo komisio.
- Hirugarren pertsona fisiko edo juridikorengandik Museoan edo bere funtzionamenduari lotuta egindako jardura profesionalengatik edo zerbitzuengatik dirurik, komisiorik edo beste ordainketarik ez hartzeko.

GUGGENHEIM BILBAO

- Museoko profesionalek ez dute parte hartuko, aldez aurreko baimenik gabe, Museoarekin interes-bateraezintasuna eragin dezaketen negoziotan edo jarduera ekonomikoetan eta, inolaz ere ez, Museoarekin leialtasun-falta dakartenean.
- Museoko langileak ezin dira haren hornitzaileak edo zuzkitzaileak izan, ezin dira langileen ondasunik Museoari errentan eman, ezta Museoaren ondasunik eskuratu baimenik gabe.
- Museoko profesionalek ez dute eraginik egingo kontratuen edo baimenen esleipenen edo emakiden baldintzetan onuradunen baitan interes bereziak dituztenean, eta ez dute esku hartuko haien objektibotasunari eragin diezaiokeen arrazoiren bat dagoen ezein gaitan.
- Museoaren profesionalek ez dute esku hartuko edo onartuko akordiorik edo transakziorik zuzkitzaileekin, artistekin, bitartekariekin edo aholkulariekin Museoaren izenean, baldin eta haiekin ahaidetasun-erlazio bat edo enpresa-lokarri edo -interes bat baldin badute; aurrez, horren berri eman eta espresuki baimena lortu behar dute.
- Museoko profesionalek ez dute euren postua baliatuko abantaila pertsonalak edo materialak eskuratzeko.

Pertsonen gaineko konfiantzaren balioaren beste adierazle bat Museoko zereginetan aritzeko erreserba- eta **isilpekotasun**-betebeharra zaintzea da:

- Isilpeko edo Museoko lan-jarduerari esker ezagututako informazioa inongo arrazoi edo zirkunstantzian ezagutzera ez ematea, ezta Museoarekin erlazioa amaitu denean ere.
- Hirugarrenei edo hedabideei nork bere zereginetan edo Museoko loturaren ondorioz lortutako informazioak ez ematea. Betebehar horrek indarrean jarraituko du lotura hori amaitzean ere.
- Museoaren segurtasunari edo funts artistikoei buruzko informazioari dagokionez, isilpekotasun zorrotzena gordetzea.

Museoak sustatzen dituen balioetarako, halaber, pertsona **arduratsuak** eta **profesionalak** behar dira, erakundearen izen ona bultzatzeko eta elkar errespetatzen laguntzeko, eta pertsona horiek konpromisoa hartzen dute:

- Haien zereginetan behar adinako inplikazioz eta gardentasunez aritzeko, lanean pertsonalki murgilduz eta haien lan-jardunetik eratorritako akatsak onartuz eta konponduz.
- Lantaldean jarduteko, jarduera profesionala aberastearren. Pertsonak ezagutza egokiak hartu behar dituzte eta etengabeko hobekuntzarako jarrera gogotsua eduki eta, hartara, balio erantsia eragin.
- Museoaren politikak zein helburuak betetzeko eta garapen eta burutzapen eraginkorra bermatzeko. Horretarako, baliabideak (materialak zein giza arlokoak) behar bezala kudeatuko dira, eta lankidetzan oinarritutako lan-estilo leiala, gardena eta parte-hartzailea bultzatu. Halaber, liderrek euren lankideen prestakuntza sustatuko dute, baita garapen eta hazkunde profesionala ere.

GUGGENHEIM BILBAO

- Pertsoneri eta, erakundea den aldetik, Museoari leialtasuna gordetzeko.
- Lanean eta haien harreman profesionaletan errespetu-jarrera bat edukitzeko eta, beraz, mespretxua, iraina edo diskriminazioa dakartzaten hitzak, praktikak edo komentarioak alde batera uzteko. Tratuak pertsonen adeitasunean, arretan eta norberak egindako zereginen begirunean oinarritua beharko du izan, eta kultura-, itxura- edo sinesmen-desberdintasunak ere zaindu egingo dira.

10. FAMILIARI BURUZ ARDURATZEN DEN ETA PERTSONEN ANIZTASUNA AINTZAT HARTUTA AUKERA-BERDINTASUNA SUSTATZEN DUEN ERAKUNDEA

Guggenheim Bilbao Museoa jokabide etiko eta soziala edukitzen ahalegintzen da, pertsonen aukera-berdintasuna haien aniztasunean errespetatuz, lan eta norbere bizitzaren arteko bateragarritasuna bultzatuz, eta generoaren ikuspegia aintzat hartuz.

Pertsonen Kudeaketa Globala aukera-berdintasuna aintzat hartuz egiten da, inoren kondizioa baldintzatzailea izan gabe, eta lan eta familiaren arteko bateragarritasuna biltzen du bere Gizarte Erantzukizunaren baitan, Museoaren enpresa-estrategian kokatuta. Hartara, kalitatea eta egonkortasuna eman nahi zaie pertsonari enpleguan, ingurune atsegina eta bizkorgarria, eta enplegatu eta enpresaren elkarrekiko erantzukizuna sustatu nahi du, lan-forma malguen eta berritzaileen alde apustu eginez eta, era horretan, bisitarien/bezeroen eskaerei, baita profesionalen garapen eta sustapenari ere, erantzunez.

Ekintza-printzipioak:

Museoak aukera-berdintasuna zaintzen du, eta arbuiatu egiten du sexua, arraza, erlijioa edo bestelako arrazoiengatik egindako edozein diskriminazio, irmo sinetsita pertsonen dibertsitateak aberastasuna ematen duela eta ideia zein jarrera irekiagoak eragiten dituela. Beraz, ez da onargarri izango inoren pentsamendu-, iritzi- edo sinesmen-askatasunaren gaineko hertsapen edo inposiziorik. Horrekin bat etorritik eta kudeaketaren eremuan, Museoak ondorengo printzipioekin konpromisoa hartu du:

- Pertsonen aukera-berdintasuna bermatzea aniztasuna aintzat hartuta aukeraketa-prozesuetan, kontratazioan, prestakuntzan, sustapenean eta tratu pertsonalean, betiere irizpide objektiboekin lotuz.
- Jazarpen-egoerak, generoan oinarritutakoa, sexuala edo morala izan, ikertzen dituzten politikak eta prozedurak garatu.
- Balio, printzipio etiko eta jokabideetan koherentzia erakusten duen lidergo-estiloa sustatu. Era horretan, liderrek euren lankideak bikaintasunaren alde motibatu eta zirikak ditzakete eta, hartara, lankideen konfiantza eta konpromisoa landu.
- Talde-lana sustatu, pertsonen garapena eta inplikazioa ziurtatzeko.
- Museoko profesionalen garapen- eta gaikuntza-programak bultzatu, edozein aldaketa gainditu eta egokitzeko, dela funtzionamenduan edo gaikuntza berrien eskarian.
- Pertsonen inplikazio potentzial eta aktiboari albait probetxu gehiena ateratzeko programak bultzatu, balio partekatuak ezarriz eta konfiantzan, gardentasunean, eskuordetzean eta erantzukizunean oinarritutako kultura garatuz.
- Ikuspegi etiko zorrotz bat hartu eta Museoaren interes-taldeei, erakunde arduratsua den aldetik, bere errendimenduaren berri eman.

GUGGENHEIM BILBAO

- Etengabeko ikasketaren, berrikuntzaren eta hobekuntzaren kultura ezartzera zuzendutako politikak sustatu, askotariko pertsonen aukera-berdintasuna bultzatzera zuzenduta, guztion ideien onarpena eta erabilera erraztuko duen gogo irekia edukitzera, eta etengabeko berrikuntzarako zein hobekuntzarako aukerak, balio erantsia ematen dutenak, aurkitzera.
- Berdintasan- eta bateragarritasun-gaietan gaitu eta prestatutako langileak eduki, gai horiei buruz lege-esparruak ezarritakoa gainditzen duten politikak ezarriz.
- Aukera-berdintasuna bultzatzen duten neurriak ontzeko pertsonen partaidetzaren alde egin eta horiei guztiei erakundean dauden berdintasan-gaietako planen, sistemaren eta neurrien berri behar bezala eman.
- Ardura, postu edo sektore jakin batzuetan familia-bizitza eta bizitza profesionala bateragarri egitearen ezintasunaz dauden mitoak birrintzen dituzten aldaketa kulturalak sustatu.
- Erakundea, ikuska daitezkeen eta neurriak indarrean daudela eta aplikazio egokia dutela segurtatzen duten sistemez zuzkitu.
- Beharizan espezifikoak dituzten pertsonen arretan (langile edo bezero izan) begirune berezia erakutsi eta, informazio osoa eta eskainitako zerbitzuak erabili eta lan-jardueran aritzeko aukerak galdu gabe, berdintasan-bizitzaren aldeko gizarte-oztopoak identifikatu eta ezabatzea bideratutako politikak garatu.
- Lan-jardueran justifikaziorik ez duten irizpideak, diskriminatzaileak edo bizitza pertsonala, profesionala eta familiakoa bateragarri egiteko eskubidearen oztopagarritzat jo daitezkeenak, bide dauzkaten erabakiak ikertzeko politikak eta prozedurak ezarri.
- Ezartzen diren politikak berrikusi eta eguneratu, gizartearen joera eta beharizan berriekin etengabe bat etortzeko, Museoa osoki jabetzen baita baduela erreferentzia-rol bat egungo gizarte- eta ekonomia-testuinguruan.

ERANSKINA

Ondoren, Guggenheim Bilbao Museoak ezarritako prozedura, eskuliburu, politika, ziurtagiri eta programa adierazgarrienak, baina ez bakarrak, zehazten dira:

Enpresa Batzordea

Segurtasun eta Lan Osasun Batzordea

OPTIMA batzordea

Gardentasun-konpromisoa (2015ean, Estatuko museo gardenenaren aitortza jaso zuen)

Zuzendaritzaren konpromisoa bateragarritasunaren inguruko gaietan

Hitzarmen kolektiboa

Emakunderen erakunde laguntzailea

Sarbide, akreditazio eta zainketari buruzko segurtasun-jarraibideak: (i) Museoko langileen sarrera; (ii) hornitzaile eta kontratatuko langileen sarrera; (iii) identifikazio- eta akreditazio-txartelak; (iv) lanpostu iraunkorrak

Kontrataziorako barne-jarraibideak (Fundazioa, Inmobiliaria eta Tenedora)

Bisitarien arretarako eskuliburua

Artelanak erabiltzeko eta instalatzeko zehaztapenen eskuliburua

Estilo-liburua

Suteen aurkako babes-liburua

Protokoloaren eskuliburua

Hizkera ez-sexista erabiltzeko eskuliburua

CONCILIARTE plana

Harrera-plana

Larrialdietarako plana

Artelanetarako larrialdi-plana

Berdintasun-plana

Segurtasun-sistemak mantentzeko plana

Laneko Arriskuen Prebentziorako Plana

Segurtasun-plana

Plan estrategikoa

Giza Baliabideen plan estrategikoa

Inbertsio-politika

GUGGENHEIM BILBAO

Datu-babeserako politika
Informazioaren Segurtasun Politika
Kexu eta iradokizunen arretarako prozedura
Gordailuak kudeatzeko prozedura
Museoaren Bilduma kudeatzeko prozedura
Maileguak (ingoing/outgoing) kudeatzeko prozedura
Artelanen hornikuntzen inbentarioa kudeatzeko eta kontrolatzeko prozedura
Lanean hasteko eta langileen barne-sustapenerako prozedura
Artelanak sartzeko prozedura
Pertsonen poztasuna eta konpromisoa neurtzeko prozedura
Museoaren irudia erabiltzeko prozedura
Artelanak eskuratzeko prozedura
Museoaren Bilduma agiritan adierazi eta inbentariatzeko prozedura
Lan-jarduera ebaluatzeko prozedura
Artelanen enbalajeak fabrikatzeko prozedura
Haurdunaldia babesteko prozedura
Prestakuntza Planaren prozedura
Artelanen prebentzioko artapena eta artapen zuzentzailea egiteko prozedurak
Ebakuazio-prozedurak
Aduanen eta esportazio- zein inportazio-baimenen kudeaketarako prozedurak
Finantza-kudeaketa eta -kontrolerako prozedurak
Boluntarioen programa
Lankidetzeta-programak ezintasunak kontuan hartzeko lan egiten duten erakundeekin
Sexuan oinarritutako jazarpen eta jazarpen sexual edo moralaren kontrako protokoloa
OSASUN proiektua
Zilarrezko Q-a (EFQM)
ARHOE saria
Erakusketen kudeaketa-sistema (SGE)
ISO 170.001 arauari lotutako erabilerraztasun unibertsala kudeatzeko sistema
Familiarekiko Arduratsua den Enpresa (EFR) ziurtapenari lotutako bateragarritasuna
kudeatzeko sistema
ISO 14.001 arauari lotutako ingurumena kudeatzeko sistema

GUGGENHEIM BILBAO