



CÓDIGO ÉTICO

TURISMO EUSKADI

KODE ETIKOA



- MEMORIA -

ENTIDADES COMPROMETIDAS CON EL CÓDIGO ÉTICO DEL TURISMO DE EUSKADI

BASQUE *turismoaren euskal agentzia*
TOUR *agencia vasca de turismo*

Herri-baltzua

Sociedad Pública del

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDICE

- 1. COMPROMISO 3**
- 2. OBJETO 3**
- 3. A QUIÉN VA DIRIGIDA..... 3**
- 4. DATOS DE LA ENTIDAD 3**
- 5. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO ÉTICO 4**
 - 5.1 CONTRIBUCIÓN AL ENTENDIMIENTO Y RESPETO A LOS TURISTA 4
 - 5.2 IGUALDAD, INCLUSIÓN Y TOLERANCIA A LA DIVERSIDAD..... 9
 - 5.3 SOSTENIBILIDAD..... 10
 - 5.4 FOMENTO DE LA TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL..... 14
 - 5.5 PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD 15
 - 5.6 EXCELENCIA Y PROFESIONALIDAD 16
 - 5.7 RESPETO A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS 18
 - 5.8 TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y EMPRESARIAS DEL SECTOR 19

1. COMPROMISO

Al firmar el **Formulario de Compromiso del sector turístico con el Código Ético de Euskadi**, la entidad se compromete a observar, promover y aplicar los valores del desarrollo sostenible y responsable del turismo. Concretamente, los signatarios se comprometen a:

- Observar los principios del Código.
- Difundir el Código.
- Informar al Comité Mundial de Ética del Turismo sobre la aplicación de los principios del Código en su gobernanza corporativa.

2. OBJETO

La presente memoria tiene como objeto recopilar la información relativa a cómo la entidad lleva a cabo prácticas éticas, responsables y sostenibles en el desempeño de su actividad.

El fin del Código Ético del turismo de Euskadi es promover un turismo más responsable y sostenible entre las entidades público- privadas, y conseguir así que Euskadi sea un destino responsable, sostenible y referente en cuanto a ética se refiere.

3. A QUIÉN VA DIRIGIDA

La presente memoria va dirigida a todas aquellas entidades turísticas públicas, entidades turísticas privadas, y entidades turísticas público- privadas, o entidades que, aun no siendo meramente turísticas, puedan tener algún impacto turístico.

4. DATOS DE LA ENTIDAD

Nombre de la Entidad	Fundación Oceanográfica de Gipuzkoa / Aquarium de Donostia San Sebastián.
Tipo de entidad (pública/privada/público-privada)	Fundación privada sin ánimo de lucro.
CIF	G 20796157
Gerente	M ^a Esther Irigaray Arrate
Persona de Contacto	Mireia Artetxe Olaizola
Email	calidad@aquariumss.com
Teléfono/s	943 44 00 99
Web	https://aquariumss.com/
Dirección	Plaza Carlos Blasco de Imaz, 1. C.P: 20003 Donostia San Sebastián
Fecha de la Firma de Compromiso	17/11/2020

5. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO ÉTICO

A continuación, la entidad debe describir en la columna de la derecha, las prácticas que se lleven a cabo por la misma para dar cumplimiento a cada requisito. En color gris, en la parte superior de la columna de la derecha, se indican unas buenas prácticas a modo orientativo para su cumplimentación.

5.1 CONTRIBUCIÓN AL ENTENDIMIENTO Y RESPETO A LOS TURISTA

Indicar de qué modo se participa en el fomento de las tradiciones y prácticas sociales y culturales locales.

La Fundación Oceanográfica de Gipuzkoa / Aquarium de Donostia San Sebastián (de ahora en adelante FOG) mantiene desde su origen la Misión para la que fue creada:

“Sensibilizar y concienciar a la sociedad en el respeto del medioambiente marino a través de la exhibición, conservación e investigación de flora, fauna, y patrimonio de los diferentes océanos y mares, -haciendo especial énfasis en el mar Cantábrico-, y divulgar nuestras tradiciones y memoria marítima y pesquera en base a la salvaguarda, exhibición y difusión de unas colecciones de gran valor histórico y emotivo”.

Siendo coherentes con nuestra Misión, nuestros esfuerzos se han concentrado en, desde el punto de vista patrimonial, la divulgación y salvaguarda de la memoria marítima vasca a través de la exposición museística, investigaciones y publicaciones (fundamentalmente sobre construcción naval y tradición pesquera) y, desde el punto de vista biológico, en la sensibilización del entorno natural marino, con una de las dos plantas del acuario dedicada a especies del Cantábrico y con actividades divulgativas e investigaciones (colaboraciones con el PIE de la UPV, AZTI, etc.)

Mantenemos un compromiso con los agentes sociales e institucionales de nuestro ecosistema, es decir, Untzi Museoa, Puertos, Kofradia, vecinos, hostelería, Ayuntamiento con los que siempre colaboramos para generar un lugar cómodo, accesible tanto para el visitante local como el turista al tiempo que recibimos feedback sobre las posibles contribuciones y/o inconvenientes que en la prestación de nuestros servicios podamos generar.

Participamos y colaboramos activamente en la difusión de todo lo relativo con la historia marítima local, así como afianzarnos en un referente en lo relativo a la

sensibilización medioambiental marina tal y como marca que nuestra Visión:

“Contribuir en la defensa de la salud y la sostenibilidad de los océanos”.

Desde las diferentes áreas que conforman el Aquarium se gestiona la sistematización de nuestra misión y visión:

- Desde el área del museo, mediante los diferentes ámbitos que conforman la parte del museo:
 - Ámbito 0: Audiovisual.
 - Ámbito 1: Comercio marítimo vasco.
 - Ámbito 2: Piratas y corsarios vascos.
 - Ámbito 3: eliminado.
 - Ámbito 4: El puerto de San Sebastián.
 - Ámbito 5: Regata de la Concha.
 - Ámbito 6: La caza de la ballena.
 - Ámbito 7: La pesca.
 - Ámbito 8: La Sociedad Oceanográfica de Gipuzkoa.
- Desde el área de Biología, mediante la gestión de las especies del mar.

La señalética expuesta a lo largo del recorrido invita a profundizar en los diferentes ámbitos que conforman la parte museística y los acuarios. También disponemos de audioguías en 4 idiomas para aquellos visitantes que quieran profundizar en los contenidos expuestos.

- Desde el área de Educación y Divulgación se desarrollan las siguientes visitas guiadas:
 - Visita temática la pesca, PC-04-I2.
 - Visita temática la ballena, PC-04-I3.
 - Visita temática visita general, PC-04-I4.
 - Visita temática tiburones, PC-04-I5.
 - Visita al Auditorium, PC-04-I13.
 - Visita temática Naturaleza inspiradora PC-04-I14.

Nuestro Aquarium, está siempre abierto para presentaciones, conferencias, exposiciones temporales de artistas locales, que fomentan y dan cobertura a la cultura local. También participamos de manera activa y organizamos actos que permitan mantener viva nuestra memoria histórica. Como ejemplo, el homenaje anual a la figura Aita Mari o la efeméride de la creación de la primera escuela de pesca en el Puerto de San Sebastián (iniciativa de nuestra Sociedad)

	<p>En todas las actividades desarrolladas se solicita a los visitantes y/o participantes que voluntariamente cumplimenten una encuesta de satisfacción en la que además de la valoración, les pedimos sugerencias de mejora. También hacemos un seguimiento de los comentarios de RRSS, Tripadvisor y Google y respondemos las preguntas planteadas vía web, mail, RRSS, Google... en los 4 idiomas en los que nos comunicamos con nuestros usuarios.</p>
<p>Indicar el modo en el que la entidad se forma y se informa para satisfacer las expectativas de los turistas y poder dar un trato hospitalario.</p>	<p>El Sistema de Gestión del Aquarium (SG) es un sistema de gestión de calidad y medio ambiente. Este SG está certificado conforme a las normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - UNE-EN ISO 9001 desde el 2003. - UNE-EN ISO 14001 desde el 2014. - Reglamento EMAS con el siguiente número de registro: ES-EU-000121. <p>Anualmente se analizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las necesidades y expectativas de las terceras partes interesadas MSG-4, - El contexto a través del análisis de factores internos y externos del Aquarium MSG-5, - El anexo I DAFO -las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Aquarium-. - Los riesgos y oportunidades del Aquarium, P-10. <p>El Aquarium entiende la formación de su personal como un elemento clave para la mejora continua del Sistema de Gestión. A través del proceso P-10 Gestión de Recursos Humanos, identificamos las necesidades formativas de nuestras personas trabajadoras, desarrollamos un Plan de formación (PI-08-R3), se realiza una valoración de las acciones formativas (PI-08-R7) tanto por las personas trabajadoras como por las personas Coordinadoras / Responsables de área (PI-08-R11) para cerciorarnos de que cumplimos con las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas. Todo ello nos sirve para impartir diferentes cursos enfocados a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.</p> <p>La gestión de toda esta información nos facilita analizar, programar y diseñar tanto acciones de mejora, tanto en las infraestructuras del Aquarium, así como en la operativa y desarrollo del personal.</p>

A modo de ejemplo se mencionan algunos de los cursos a los que se ha asistido:

- Cursos de idiomas (francés e inglés) en el propio Aquarium,
- Photoshop,
- Plan de Marketing digital,
- Concienciación en ciberseguridad
- Pautas de atención a personas con discapacidad,
- Curso de modulación de la voz
- E-mail Marketing con Mailchimp,
- Washapp business como método y atención al cliente,
- El tratamiento de la información en la era digital, unidades digitales-diseño digital,
- Etc.

Orientamos los procesos y servicios prestados a las demandas y necesidades de las terceras partes interesadas. A través de los procesos:

- P-03 Divulgación y Educación,
- P-04 Atención al cliente (taquilla, tienda, eventos, inmersiones),
- P-05 Museología,

Definimos el modo a través del cual se ha de planificar y desarrollar los diferentes servicios que ofrecemos, así como el modo a través del cual se ha de realizar la evaluación y seguimiento del desarrollo de los mismos. Entre otros aspectos, se definen los siguientes: el modo en el que se ha de atender al cliente, el contenido a tratar, cómo se ha de desarrollar la actividad, fórmulas de atención al cliente, etc.

Mediante cartelería en el caso de la visita al Aquarium y en la documentación generada al contratar los diferentes servicios mencionados, se comunican las responsabilidades que han de tener nuestros clientes. A modo de ejemplo se citan algunas de ellas:

- Ticket de compra de entrada y venta de la tienda,
- Anexo II confirmación de la reserva de la visita guiada,
- Normas para el buen desarrollo de la actividad PC-04-R19,
- Ficha del evento PC-06-R2,
- Presupuesto del Servicio de organización de Evento y cumpleaños PC-06-R3/7,
- Oferta de la inmersión PC-07-R1,

- Autorización de la inmersión PC-07-R3,
- Condiciones previas a la solicitud para las exposiciones temporales en la FOG PC-18-R3,
- Condiciones previas a la buena práctica de las exposiciones temporales PC-18-R8
- Documento de entrada de patrimonio PC-08-R1,
- Condiciones de préstamos de colecciones PC-08-R8,
- Documento de permiso de difusión del patrimonio ya sea en la buena conducta durante todo el recorrido PC-08-R14,
- Etc.

Mediante el procedimiento PC-10 satisfacción de las partes interesadas, se gestiona el modo a través del cual obtenemos la información sobre su satisfacción. Para ello, existen diferentes encuestas de satisfacción, donde se mide la satisfacción de los diferentes servicios que ofrecemos entre ellos:

- la visita individual/grupal al Aquarium mediante la encuesta que se puede cumplimentar a través de una pantalla táctil. En estos momentos debido al COVID-19 está precintada.
- visitas guiadas PC-04-R5,
- la actividad “durmiendo con peces” PC-04-R10,
- en épocas concretas talleres-actividades (PC-04-R16) por el recorrido del Aquarium, talleres PC-04-R7, visitas externas PC-04-R13,
- Eventos PC-06-R6,
- visitas a empresas PC-06-R10,
- cumpleaños PC-06-R9,
- inmersiones PC-07-R4,
- la tienda del Aquarium PC-05-R6,
- exposiciones temporales PC-18-R7,
- colaboradores PC-08-15 y donantes del museo PC-08-R16,
- La gestión de las reclamaciones y sugerencias PC-10-R1 recibidas,
- Seguimiento de los comentarios en las redes sociales como Facebook, Instagram, la plataforma Tripadvisor, Google
- Etc.

En las diferentes instrucciones que conforman los procesos mencionados anteriormente se describe cómo se ha de atender al cliente dependiendo del servicio que se va a ofrecer. A continuación, se citan algunas de ellas.

- Atención al cliente PC-03-I2,

- Atención telefónica al cliente PC-03-I3,
- Fórmulas de cortesía y normas de trato al cliente PC-03-I4,
- Atención a colectivos con discapacidad PC-03-I5,
- Normas de actuación ante un cliente agresivo PC-03-I6,
- Actuación en caso de emergencia/accidente PC-03-I7,
- Durmiendo con peces PC-04-I10,
- Gestión de reservas visita guiada PC-04-I11 y durmiendo con peces PC-04-I15,
- Gestión de fiesta cumpleaños PC-06-I3,
- Gestión visitas empresas PC-06-I4,
- Recepción y atención al cliente de la inmersión PC-07-I1.

5.2 IGUALDAD, INCLUSIÓN Y TOLERANCIA A LA DIVERSIDAD

Indicar el modo en el que se llevan a cabo prácticas que fomenten la igualdad de hombres y mujeres, así como promover los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables.

El Aquarium se ha comprometido con Emakunde en participar como “entidad Colaboradora con la Igualdad de Mujeres y Hombres”. A lo largo del 2020 se ha implantado el Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres que ha sido presentado a Emakunde Instituto Vasco de la mujer para su valoración y reconocimiento. En la misma línea, es patrocinador del premio Aspegi a la mujer empresaria y directiva del año.

Dentro de la dinámica de incluir colectivos sensibles de la sociedad, el Aquarium ha integrado en su equipo a una persona a través del programa Pauso Berriak (Atzegi y Gureak) para la integración laboral de colectivos con discapacidad.

Tal y como se ha comentado anteriormente en la instrucción “atención a colectivos con discapacidad PC-03-I5” se describe cómo se ha de atender a personas que pertenezcan a este colectivo.

Se han llevado a cabo acciones directas de formación, como, por ejemplo; pautas de atención a personas con discapacidad, para atender y mejorar la atención a estos colectivos. Entre otros, hemos trabajado con: Tourist for all, ADAPTA, etc.

	<p>Se han renovado las audioguías y sistemas propios como el “bucle magnético” para atender a sectores específicos. Se han formado grupos de trabajo internos.</p> <p>Recientemente se ha finalizado una app de la mano de la Fundación ONCE para atender las necesidades de las personas con dificultades de visión.</p> <p>Además, el Aquarium siempre ha estado abierto y colabora con organizaciones no lucrativas de manera constante y permanente permitiendo la visita gratuita y /o cediendo el uso gratuito del auditorio a niños de acogida, niños de Chernobyl, SOS racismo, Ayuntamiento de San Sebastián- maltrato a mujeres, adolescentes con riesgo de exclusión, etc. También disponemos de tarifas reducidas para personas desempleadas, con discapacidad o pensionistas.</p>
--	--

5.3 SOSTENIBILIDAD

<p>Indicar el modo en el que se llevan a cabo prácticas para salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales.</p>	<p>Tal y como se ha comentado anteriormente, el Aquarium está certificado según la Norma UNE-EN ISO 14001 y el Reglamento EMAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponemos de una política del Sistema de Gestión medioambiental integrado en el sistema de gestión. - A la hora de adquirir materiales tenemos en cuenta criterios ambientales. Poco a poco el promedio de compra con criterio ambiental va en aumento, consiguiendo reducir los impactos asociados a los productos adquiridos en todo su ciclo de vida (producción, transporte, uso y fin de vida útil). - Se ha contratado energía eléctrica proveniente de fuentes 100% renovables de nuestro principal proveedor, contribuyendo a la reducción de gases de efecto invernadero y su impacto sobre el cambio climático. - Se lleva a cabo el mantenimiento preventivo de los equipos, aumentando la durabilidad de los mismos. A la hora de adquirir nuevos equipos se tienen en cuenta criterios de eficiencia, reduciendo el impacto asociado a su ciclo de vida. Y en el caso de los materiales, se compran con criterio ambiental, lo cual implica mayor durabilidad, y en consecuencia se generan menos residuos.
--	--

- Participamos en proyectos de investigación y colaboraciones con otras organizaciones, prestando nuestro apoyo a programas de investigación y conservación en colaboración con otras instituciones.
- El Aquarium contribuye al mantenimiento de la biodiversidad, reproduciendo varias especies: *Scylliorhinus canicula* (katuarraia), *Scylliorhinus stellaris* (momarra), *Aurelia aurita* (medusa luna), *Cassiopea andromeda* (medusa invertida) y *Hippocampus reidi* (caballito de mar de hocico largo).
- Anualmente se llevan a cabo trabajos académicos relacionados con el medioambiente marino. A modo de ejemplo mencionamos algunos de ellos; Participación en el Máster europeo RIMMER junto con la UPV/EHU, impartición de una clase de Máster en el PIE (UPV/EHU) sobre “Diversity of fishes and environmental quality”.
- Participación en asociaciones y asistencia a congresos de temática medioambiental.: AIZA (Asociación Ibérica de Zoos y Acuarios), EUAC (Unión Europea de Conservadores de Acuarios).
- Colaboramos en la realización de campañas de sensibilización medioambiental: participación del Aquarium de San Sebastián en una campaña de concienciación sobre la basura en los océanos promovida por la Comisión Europea; participación en una campaña para la defensa de la biodiversidad (2020)...
- En el Aquarium se llevan a cabo numerosos programas didácticos y de sensibilización dirigidos a concienciar a la sociedad sobre el valor de la diversidad biológica y de los pasos que se pueden seguir para su conservación.

En el apartado 5.1 se han mencionado el tipo de visitas guiadas que desarrollamos, cómo se gestionan los acuarios desde el área de Biología.

A modo de ejemplo decir, que al final del recorrido hay un “acuario basura”, cuyo fin es que los visitantes reflexionen sobre la realidad que existe en nuestros mares y océanos. En el año 2019 se han sustituido las audioguías por unas más actuales y con capacidad multimedia, lo que nos ha permitido no solo transmitir la información de manera “verbal”, si no que hemos incorporado imágenes o

videos para así poder reforzar el discurso transmitido a través de las locuciones. Ejemplo de ello, es la zona de acuarios donde se han incorporado no sólo imágenes de los peces sino también del ecosistema donde habitan. Una de las paradas que más impacto tiene de cara a la concienciación medio ambiental es la del "acuario basura" en el que hemos incorporado imágenes de playas repletas de basura, etc.

- Se desarrollan actos-eventos relacionados con la sensibilización y respeto hacia el mundo marino.
- Mediante las redes sociales generamos "noticias" relacionadas con la sensibilización y respeto hacia el mundo marino.
- Anualmente:
 - Se identifican los aspectos ambientales derivados de nuestras actividades y servicios, así como los impactos de estos aspectos sobre el medio ambiente. En esta identificación periódica se tienen en cuenta todas las actividades y servicios dentro del alcance del Sistema de Gestión, así como:
 - ❖ Los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados.
 - ❖ Las condiciones normales, anormales y las situaciones de emergencia que se puedan prever de forma razonablemente.
 - ❖ El ciclo de vida de las actividades y servicios.

Se identifican los aspectos ambientales directos, cuando el Aquarium tiene el control de la gestión de las actividades y servicios que lo producen; y los aspectos ambientales indirectos, cuando se producen como consecuencia de las actividades y servicios sobre los que el Aquarium no tiene pleno control de su gestión.

La gestión de esta información nos permite identificar los objetivos y acciones de mejora para mejorar nuestro comportamiento medioambiental.

- Se miden:
 - ❖ Los contaminantes atmosféricos que producimos. Los parámetros que se evalúan para conocer el comportamiento ambiental del Aquarium respecto a su

	<p>potencial de contaminación a la atmósfera son los siguientes: el dióxido de azufre (SO₂), los óxidos de nitrógeno (NO_x) y las partículas de menos de 10 µm de diámetro (PM₁₀)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Y las emisiones GEI -emisiones de gases efecto invernadero a la atmósfera- para ello se utiliza la calculadora de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica. ▪ Anualmente realizamos las analíticas correspondientes de vertidos y de residuos. ▪ Se ha realizado las mediciones de ruido que genera el Aquarium. ▪ Se lleva a cabo una identificación de los requisitos legales, así como su evaluación periódica del cumplimiento de estos requisitos, que sean aplicables a los aspectos ambientales de las actividades y servicios del Aquarium. <p>Se facilita la declaración medioambiental del 2018 donde se expone nuestro comportamiento medioambiental. Gracias a la gestión medioambiental implantada y a los objetivos, acciones de mejora llevadas a cabo hemos ido reduciendo nuestro impacto negativo. Todo ello, nos está ayudando a ir mejorando año a año nuestro comportamiento ambiental, ya que el reglamento obliga a ir mejorando o controlando el impacto ambiental negativo que el Aquarium pueda tener en el entorno.</p> <p>La declaración del ejercicio 2019 se facilitará en cuanto ésta sea validada tras la auditoria externa realizada por DNV organismo certificado (17, 18 de diciembre) y posteriormente, por IHOBE -Sociedad pública de gestión ambiental/ Gobierno Vasco-.</p>
<p>Indicar si se tiene en cuenta la programación de actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural.</p>	<p>Uno de nuestros principales objetivos es que nuestros visitantes salgan del Aquarium con una mayor sensibilización acerca de nuestro entorno natural. Para ello, programamos anualmente diferentes programas y actividades dirigidas a la concienciación medioambiental y por tanto también procuramos que nuestro entorno, el puerto, playas, etc. se aprecien y se contemplen como un recurso natural a proteger. Para ello, como hemos comentado, se hacen programas educativos</p>

	<p>(generalmente más dirigidos a visitantes locales), como acciones dirigidas a los visitantes foráneos (puntos de información didácticos en el recorrido en épocas de mayor afluencia, etc).</p> <p>En la web se puede encontrar material didáctico como fichas, videos, y el plan de actividades anual. https://aquariumss.com/inicio</p> <p>El Aquarium lleva un control estricto del aforo a través de la venta de las entradas en la Taquilla del Aquarium y del sistema de “entrada y salida de tornos”. En el caso en el que la entrada haya sido comprada a través de la web, igualmente hay que canjearla en la taquilla. Este sistema permite la lectura del código que contiene la entrada, ya sea al comienzo de la visita o a la salida, controlando en todo momento el número de visitantes que están en nuestras instalaciones.</p> <p>Para reforzar el control de aforos se ha instalado un sistema basado en cámaras con IA (inteligencia artificial) que controla automáticamente las personas que pasan por el punto de control y que incluye una pantalla de grandes dimensiones colocada en el escaparate de nuestra tienda para que en todo momento el visitantes conozca nuestro aforo, las personas que hay en el interior y la capacidad libre existente</p>
--	---

5.4 FOMENTO DE LA TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL

<p>Indicar el modo en el que la entidad contribuye en el fomento de los productos y servicios locales.</p>	<p>Se ha mencionado que a la hora de adquirir materiales tenemos en cuenta criterios ambientales, poco a poco el promedio de compra con criterio ambiental va en aumento, consiguiendo reducir los impactos asociados a los productos adquiridos en todo su ciclo de vida (producción, transporte, uso y fin de vida útil).</p> <p>Una parte importante de nuestro consumo de productos es la alimentación de los peces que se hace a proveedores locales: frutería, pescado, verdura...así como el consumo energético que está contratado con una suministradora del País Vasco.</p> <p>La mayor parte de los servicios también está contratada a proveedores de cercanía: arquitectos, empresas de</p>
---	--

	<p>obras y construcción, mantenimiento de climatización, diseñadores, ...</p> <p>Como hemos comentado anteriormente, la compra de materiales y productos para nuestra tienda deben tener en cuenta criterios medioambientales y, por ello, además de por favorecer la economía del entorno, intentamos incorporar siempre que sea posible, productos km. 0</p>
--	--

5.5 PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD

<p>Indicar el modo en el que la actividad turística se organiza integrando la cultural local y artesanal tradicional.</p>	<p>En el apartado 5.1 Contribución al entendimiento y respeto a los turistas, se ha descrito el modo a través del cual sistematizamos nuestra misión:</p> <p><i>“Sensibilizar y concienciar a la sociedad en el respeto del medioambiente marino a través de la exhibición, conservación e investigación de flora, fauna, y patrimonio de los diferentes océanos y mares, - haciendo especial énfasis en el mar Cantábrico-, y divulgar nuestras tradiciones y memoria marítima y pesquera en base a la salvaguarda, exhibición y difusión de unas colecciones de gran valor histórico y emotivo”.</i></p> <p>El Aquarium ha detectado que el turista extranjero generalmente tiene un mayor interés o por lo menos equipara el interés de nuestro patrimonio marítimo como el natural, es decir, valoran de la misma manera la colección patrimonial del Aquarium como la natural (acuarios). Esto nos indica que el interés por conocer nuestra historia es muy elevado.</p> <p>Tomando en consideración que toda la exposición permanente del museo y una de las dos plantas del acuario están dedicadas a la historia, las tradiciones y la biología de nuestro entorno más cercano (San Sebastián, Gipuzkoa y el País Vasco), y que, por tanto, cumplimos con nuestro objetivo de acercar lo local al visitante foráneo, para facilitar la comprensión de los contenidos, la información tanto en la señalética como en las audioguías está en 4 idiomas dando prioridad al euskera.</p> <p>En la tienda del Aquarium, contamos con un amplio abanico de publicaciones sobre nuestro entorno más</p>
--	---

	<p>cercano: la ciudad, historia, gastronomía, ... así como varios productos de proveedores locales.</p> <p>Además, en el hall de entrada y salida de las instalaciones contamos con un expositor en el que nuestros visitantes y usuarios pueden encontrar información sobre otros agentes culturales y turísticos de nuestro entorno.</p> <p>Pero no todas nuestras acciones están dirigidas a los foráneos, dado que gran parte de la ciudadanía desconoce su propia historia y, por lo tanto, no pueden ser prescriptores de su propia ciudad. Así, a través de conferencias, vistas guiadas, talleres propios o en colaboración con otros agentes del Puerto (pescadores, Itsas Museoa y Kofradia) se han desarrollado actividades para dar a conocer la rica historia del puerto de San Sebastián y la forma de vida de sus habitantes.</p>
--	--

5.6 EXCELENCIA Y PROFESIONALIDAD

<p>Indicar el modo en el que la entidad participa de forma activa en las acciones que se fomentan desde el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco para mejorar la excelencia y la calidad, sostenibilidad, innovación y accesibilidad</p>	<p>El Aquarium como miembro del ICOM tiene implantado en su proceso de gestión el Código Deontológico del ICOM. Del mismo modo, como miembro de Aiza (Asociación Ibérica de Zoos y Aquariums) tiene también que cumplir con los criterios de conservación y las inspecciones que la pertenencia a la asociación implican.</p> <p>Según se ha mencionado en el apartado 5.1 Contribución al entendimiento y respeto a los turistas, el Sistema de Gestión del Aquarium (SG) es un sistema de gestión de calidad y medio ambiente. Este SG está certificado conforme a las normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - UNE-EN ISO 9001 desde el 2003. - UNE-EN ISO 14001 desde el 2014. - Reglamento EMAS con el siguiente número de registro: ES-EU-000121. <p>A través del proceso “P-08 Gestión de colecciones”, se gestiona la conservación y mantenimiento de todos los fondos museográficos propiedad de la FOG. El Aquarium está digitalizando sus colecciones de manera periódica y progresiva. Este proceso se adecua a las características de la/s piezas en cuestión: fotografiado, escaneado, etc. Entre otras instrucciones está el de la revisión y</p>
--	---

calibración de sondas del museo PC-08-19, donde se define el proceso que sigue la FOG para verificar la calibración de las sondas de temperatura y humedad ubicadas en el museo y en el almacén de colecciones a un patrón homologado, información fundamental para la conservación de los fondos de la FOG.

Tal y como se ha descrito anteriormente anualmente se analizan:

- El contexto a través del análisis de factores internos y externos del Aquarium MSG-5,
- El anexo I DAFO -las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Aquarium-
- Los riesgos y oportunidades del Aquarium, P-10.

La gestión de esta información nos permite identificar objetivos de mejora encaminadas a optimizar nuestras instalaciones, renovar/ampliar las temáticas que el público puede ver en los espacios del Aquarium.

Ya se ha mencionado anteriormente que para el Aquarium la formación del personal, es un elemento clave. A través del proceso P-10 Gestión de Recursos Humanos, identificamos las necesidades formativas de nuestras personas trabajadoras, desarrollamos un Plan de formación (PI-08-R3), se realiza una valoración de las acciones formativas (PI-08-R7) tanto por las personas trabajadoras como por los Coordinadores / Responsables de área (PI-08-R11) para cerciorarnos de que cumplimos con las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

Mediante la asesoría legal del Aquarium se lleva a cabo una identificación de los requisitos legales, así como su evaluación periódica del cumplimiento de estos requisitos. Los requisitos legales aplicables al Aquarium son los correspondientes a su actividad, a los aspectos ambientales de las actividades y servicios del Aquarium, y aquellos a los que se suscribe de forma voluntaria.

La FOG, dentro de su compromiso con la mejora continua, ha participado en diversos programas desarrollados por otras entidades con el objetivo de adoptar, en cada área, buenas prácticas contrastadas:

- A través de Donostia Turismo y Basquetour hemos participado en SICTED , TICs,... .
- Q de Calidad en el comercio en la tienda de la FOG

- Certificado Bikain de euskera

Creemos que la colaboración con otras entidades permite el intercambio de conocimiento y, por tanto, la mejora de nuestra institución por lo que fomentamos la participación en los foros de nuestro entorno. Así, somos miembros del Consejo Consultivo y del Consejo Social de San Sebastián, de la Red de Museos de San Sebastián y de la Red de Museos de la Costa Vasca; del Icom; de Aiza y EUAC; del Foro Marítimo Vasco (Miembro del Consejo Asesor); de Funko, Confederación de Fundaciones del País Vasco (Miembro de la Junta Directiva); de BTWC, Bermeo Tuna World Capital ; de Adeg; de Elkargi; de la Cámara de Comercio; de la Federación Mercantil y SSDonostiShops; ...

5.7 RESPETO A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

Indicar el modo en el que la entidad lleva a cabo la gestión del personal, si se disponen de criterios de responsabilidad social, criterios de accesibilidad, se tiene en cuenta la conciliación laboral y familiar, etc.

Internamente

El Aquarium a través del proceso Gestión de Recursos Humanos P-10 define el modo a través del cual se gestiona:

- La elaboración del calendario laboral, mediante la instrucción “criterios para efectuar los calendarios” PI-08-12.
- La incorporación de nuevo personal, desde que se detecta la necesidad hasta la propia incorporación física, a través de la instrucción “selección de personal” PI-08-11.
- El desarrollo profesional del personal, a través de la instrucción “carreras profesionales” PI-08-13.
- La formación del personal, ya explicada en apartados anteriores; en donde se identifican las necesidades formativas de nuestras personas trabajadoras, desarrollamos un Plan de formación (PI-08-R3), se realiza una valoración de las acciones formativas (PI-08-R7) tanto por las personas trabajadoras como por los Coordinadores / Responsables de área (PI-08-R11) para cerciorarnos de que cumplimos con las necesidades y expectativas del equipo que conforma el Aquarium.
- Asegurar la correcta realización de las actividades relacionadas con los servicios prestados mediante la capacitación de todo su personal.

	<p>La gestión de toda esta información nos facilita analizar, programar y diseñar tanto acciones de mejora, tanto en las infraestructuras del Aquarium, así como en la operativa y desarrollo del personal.</p> <p>Tal y como se ha comentado en el apartado 5.2 en el Aquarium hay una persona trabajando dentro del programa Pauso Berriak (Atzegi y Aspace) para la integración de personas con discapacidad.</p> <p><u>Externamente</u></p> <p>Todas las instalaciones del Aquarium son accesibles para nuestros visitantes con rampas, elevadores y ascensores como alternativa a las escaleras; disponemos de bucle magnético y mostradores más bajos para la atención de visitantes en silla de ruedas. Contamos con aseos adaptados y con cambiadores de pañales en los aseos masculinos y femeninos sí como de silla de ruedas a disposición de nuestras personas usuarias.</p> <p>Este año 2020 se ha finalizado un proyecto junto con Ilunion (Grupo ONCE) que consiste en una app que sirve de audioguía para personas con dificultades de visión. Este proyecto ha sido íntegramente financiado por la Fundación ONCE. Para un mejor servicio a este colectivo, las monitoras encargadas de atender las visitas guiadas recibieron también formación específica sobre sus necesidades especiales.</p> <p>Como reflejo de nuestro compromiso social, la FOG tiene tarifas reducidas para personas con discapacidad, en desempleo y tercera edad.</p> <p>La FOG es promotora junto a FUNKO de un proyecto para la medición y monetización del impacto social de los museos de Euskadi en un intento por identificar y cuantificar de una manera objetiva los aspectos que nuestros grupos de interés valoran de nuestra institución. Para este proyecto se ha contado con el acompañamiento y formación de la UPV y la Universidad de Deusto</p>
--	--

5.8 TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y EMPRESARIAS DEL SECTOR

Indicar el modo en el que se garantizan los derechos fundamentales de las personas	Ya se ha mencionado en el apartado anterior que el Aquarium dispone de un proceso Gestión de Recursos
--	---

<p>trabajadoras asalariadas teniendo en cuenta la estacionalidad de su actividad</p>	<p>Humanos P-10, donde se define entre otros los criterios a aplicar para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La selección de personal PI-08-I1; donde se describen las pautas que sigue el Aquarium a la hora de cubrir las plazas vacantes que se generan en las diferentes áreas/departamentos de la organización, con personal que cumpla con el perfil afín a las competencias establecidas para cada puesto identificados en el organigrama de la FOG. 2. El desarrollo de carreras profesionales PI-08-I3, donde se establece la sistemática que tiene establecido el Aquarium para promocionar internamente a su personal, ya sea por cambio de categoría profesional o por subidas en la banda salarial. <p>El Aquarium apuesta por ser una empresa en la que valora a su equipo sabiendo que es su activo más relevante, por tanto, la conciliación familiar y otros factores que pueden darse, son un parte muy importante en la gestión interna. El Aquarium, tiene 6 personas trabajadoras en reducción de jornada por conciliación familiar. En estos casos, y siempre que la organización del trabajo lo permite, las personas con reducción por cuidado familiar pueden elegir su horario de trabajo.</p> <p>Durante el año 2020, de forma voluntaria, se ha puesto en marcha el Plan de igualdad que refuerza el compromiso de la FOG con la igualdad de oportunidades en las contrataciones, la promoción, los salarios y las relaciones con nuestro entorno.</p> <p>El Aquarium ha implantado el reglamento "Compliance-cultura de cumplimiento empresarial", que implica implantar mecanismos / procedimientos para prevenir incumplimientos, irregularidades o infracciones dentro de la FOG y así evitar llevar a cabo delitos o comportamientos no adecuados, incluidos los relativos a los que tienen que ver con las personas trabajadoras.</p>
<p>Indicar el modo en el que la entidad facilita a las personas trabajadoras la formación inicial y continúa adecuada</p>	<p>A lo largo de la memoria se ha indicado que la formación es un elemento clave para la mejora continua del Sistema de Gestión. A través del proceso P-10 Gestión de Recursos Humanos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificamos las necesidades formativas de nuestras personas trabajadoras. Cada Responsable o

Coordinador/a de área detecta las necesidades de formación del personal llevando a cabo su evaluación del desempeño PI-08-R11. Dichas necesidades quedan reflejadas en el Plan Operativo Anual del año entrante (PI-01-R2).

2. Con estos datos, se elabora el Plan de Formación Anual (PI-08-R3).
3. Se realiza un seguimiento del Plan de Formación, donde se analiza junto con el/la Responsable o Coordinador/a de cada área las nuevas necesidades que puedan surgir durante el año, quedando estas registradas en el Plan de Formación Anual.
4. Finalmente, se realiza la medición de la eficacia de las acciones formativas a través de;
 - las encuestas de satisfacción de la acción formativa(PI-08-R7).
 - A través de la evaluación del desempeño PI-08-R11, donde las personas Responsables o Coordinadores de Área valorarán las acciones formativas recibidas por su equipo a lo largo del año.
 - Durante la Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección anual (PI-01-R3) se analizará la eficacia de la formación impartida.

Como complemento a estas pautas, cada dos años se realiza un Diagnóstico de las Necesidades Formativas (DNF) con una asesoría externa para detectar y programar las actividades formativas.

Además de la formación de nuestro personal, también colaboramos en la formación de estudiantes de centros de enseñanza superior de nuestro entorno a través de prácticas en áreas como Marketing y comunicación, Biología, Educación y Divulgación o Museo.

Siendo conscientes también de la importancia de la formación en medioambiente marino somos miembros desde su constitución del consorcio RIMER que imparte el Master sobre Medioambiente y Recursos Marinos junto a la Universidad del País Vasco, Universidad de Southampton, Universidad de Lieja, Universidad de Burdeos y el centro de investigación Azti.

Las acciones formativas a nuestro personal se desarrollan dentro de la jornada laboral para facilitar la conciliación familiar.

**Para conocer los criterios completos establecidos en cada Principio, ver el Código Ético del Turismo de Euskadi.*