

Diagnosi de la RSC a HP Inc. Barcelona

Alejandro Miguel Piquer Robledo

alejandropiquer@uoc.edu

21 de Juny 2019

Tutor/a: Mireia Ferré Martí

Treball Final de Màster

Curs 18-19, semestre 2

ÍNDEX

EXECUTIVE SUMMARY	6
ABSTRACT.....	7
1 INTRODUCCIÓ	8
1.1 <i>Justificació</i>	9
1.2 <i>Objectius</i>	10
1.3 <i>Abast</i>	11
2 ISO 26000: GUIA DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL	12
2.1 <i>Principis en els que es basa la responsabilitat social</i>	13
2.2 <i>Relacions derivades de la responsabilitat social</i>	16
2.3 <i>Matèries fonamentals de la responsabilitat social</i>	16
2.4 <i>Beneficis de la responsabilitat social corporativa</i>	19
3 HP Inc.....	21
3.1 <i>HP Inc. Barcelona</i>	24
4 Metodologia d'avaluació.....	38
4.1 <i>Elecció metodologia</i>	38
4.2 <i>Explicació metodologia</i>	39
5 Part Pràctica: Checklist approach	44
5.1 <i>Checklist: Governança de l'organització</i>	45
5.2 <i>Checklist: Drets humans</i>	47
5.3 <i>Checklist: Pràctiques laborals</i>	50
5.4 <i>Checklist: Medi ambient</i>	53
5.5 <i>Checklist: Pràctiques justes d'operació</i>	55
5.6 <i>Checklist: Assumptes de consumidors</i>	57
5.7 <i>Checklist: Participació activa i desenvolupament de la comunitat</i>	60
5.8 <i>Propostes de millora</i>	63
6 Següents etapes.....	68
7 Conclusions	69
8 Bibliografia.....	70

Índex de Figures

Figura 1 – Logo HP Inc.....	21
Figura 2 – Evolució del valor de l'acció de HPQ al NYSE (en US \$).....	22
Figura 3 – Evolució nombre treballadors HP durant el període 2001-2018.....	22
Figura 4 – Core, Growth, Future definits per Printing i Personal Systems	24
Figura 5 – Distribució d'edificis a HP Inc. Barcelona	24
Figura 6 – Fotografia de l'Hospital Niño Jesús de Madrid	27
Figura 7 – Distribució contractacions 2018.....	34
Figura 8 – Distribució d'empleats que deixen la companyia 2018.....	34
Figura 9 – Franges d'edat treballadors 2018	35
Figura 10 – Tipus de contracte treballadors 2018	35
Figura 11 – Distribució treballadors en pràctiques 2018	36
Figura 12 – Distribució treballadors indefinits 2018.....	36
Figura 13 – Interacció ISO 26000 amb altres documents	38
Figura 14 – Elements per la matèria fon. “Governança de l'organització”	44

Índex de Taules

Taula 1 – Compte de pèrdues i guanys anuals OC 2015 a 2017	32
Taula 2 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Governança de l’organització”	46
Taula 3 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Drets humans”	48
Taula 4 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Pràctiques laborals” ...	52
Taula 5 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Medi ambient”	54
Taula 6 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Pràctiques justes d’operació”	56
Taula 7 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Assumptes de consumidors”	59
Taula 8 – Checklist approach aplicat a la matèria fon. “Participació activa i desenvolupament de la comunitat”	62
Taula 9 – Criteris d’avaluació i ponderacions assignades	65
Taula 10 – Avaluació de les accions segons criteris	66

Títol: Diagnosi de la RSC a HP Inc. Barcelona

Nom (e-mail): Alejandro Miguel Piquer Robledo (alejandropiquer@uoc.edu)

EXECUTIVE SUMMARY

What is corporate social responsibility (CSR) and what kind of benefits can provide it to a company? How the performance in the fields of corporate social responsibility can be evaluated? Do I need to hire the services of a third company in order to get a diagnosis?

Some of these questions may arise when a comparison between the core subjects of two companies is made. The main subject of the comparison may be the organizational governance, the human rights, the impact received by the environment... Corporate social responsibility is getting well-known across companies, and to evaluate it, specific knowledge in specific fields is required. International standards such as the ISO 26000 are useful as guidelines for the implementation of the CSR, thereby enabling to everybody who is interested in the standards' application can access to that information.

Currently, a lot of companies seek for the accomplishments of the directions provided by the ISO 26000, however, how is it measured? Companies such as Global Reporting Initiative provide deep examination regarding companies, but in most of the cases, these deep examinations for a company are requested by the own company. To carry out a diagnosis about corporate social responsibility in a company requires collaboration from the company, since most of the needed data may be confidential and the company has the last word over their confidential information. But: what could happen if the diagnosis is carried out only with the non-confidential information? Is an ISO 2600 based examination feasible?

From the different fields of knowledge that compound the ISO 26000, it will be developed by a diagnosis of the company HP Inc., so as to obtain a list of improvement proposals over the current state. Taking into account the definitions provided by the ISO document, the diagnosis will be based on the core subjects of corporate social responsibility and its elements. From the diagnosis of the current situation some proposals will be made, while keeping in mind that the ultimate goal is to improve the performances of the company with its principal stakeholders. The fulfillment of corporate social responsibility requires collaboration between the company and its workers, and therefore, some criteria will be set in order to modify the minimum day to day activities of both sides. Using an approach based on scores, the top priority actions will be determined taking into account a set of conditions which will be in accordance with the process methodology.

Regarding the next steps for the project, other criteria's weights and a different evaluation criteria may be selected so as to obtain further results. Since the core subjects of social responsibility englobe lots of different activities related to different topics and correlated with each other, the improvement of the whole social responsibility of the company in a first attempt is unreachable. The ultimate goal of this project is to demonstrate that an examination based on the ISO 26000 is within reach of any company, without requiring from third companies to carry out it but the proper knowledge to do it in-house. Furthermore, it will be shown how from an actual scenario some proposals over the daily activities can be made. Corporate social responsibility impacts the whole society, and, every change in our behavior or the companies' behavior will allow the improvement in the society towards a fairer system.

ABSTRACT

Que és la responsabilitat social corporativa? Quins beneficis pot aportar a la companyia? Com s'avalua l'actuació de la responsabilitat social corporativa dins una companyia? Es necessita contractar a una empresa especialitzada per fer una diagnosi?

Moltes d'aquestes preguntes poden sorgir quan es pretén comparar l'actuació de dos companyies en aspectes que integren matèries fonamentals com la governança de l'organització, els drets humans, el medi ambient... La responsabilitat social corporativa cada cop és més comuna dins de les organitzacions, i saber avaluar-la pot requerir coneixements específics en determinats camps. Estàndards internacionals com ara la ISO 26000 serveixen de guies per la seva implementació, fent accessible a tots aquells interessants en aplicar-la tota la informació.

Moltes empreses organitzacions vetllen per el compliment de les directrius de la ISO 26000, però, com s'avalua? Companyies com ara Global Reporting Initiative elaboren estudis sobre organitzacions, però en la majoria de casos aquests estudis són contractats per les pròpies companyies. A més a més, un altre aspecte que cal destacar en la realització d'una diagnosi de la responsabilitat social dins una organització es el requeriment d'accés a les dades necessàries són confidencials. Per tant, en cas de que una companyia prefereixi no presentar un aspecte negatiu de la seva *performance*, poden no proporcionar aquesta informació. Però, que passaria si l'anàlisi es realitza únicament amb la informació no confidencial? Es podria fer una diagnosi de la responsabilitat social corporativa en base a la ISO 26000?

A partir dels coneixements que integra la ISO 26000, es realitzarà una diagnosi de la companyia HP Inc., amb l'objectiu d'obtenir una proposta de millora sobre el sistema actual. Basant-se en les definicions aportades en el document ISO, la diagnosi es basarà en les matèries fonamentals de la responsabilitat social i els elements d'aquestes matèries fonamentals. A través de la determinació de la situació actual es podran realitzar propostes de millora, les quals tindran com a objectiu final millorar l'actuació de la companyia amb els seus principals *stakeholders*. La consecució de la responsabilitat social requereix una col·laboració entre l'organització i els treballadors, i amb l'objectiu de no modificar en gran mesura el dia a dia de la companyia, es definiran criteris que ho permetran. A partir d'una selecció per puntuacions, s'acabaran determinant quines accions interessa potenciar dins la companyia si es volen complir les premisses determinades durant l'elaboració de la metodologia.

Com a línies de continuació del projecte, altre tipus de ponderacions i criteris es podrien seleccionar de cara a obtenir altres resultats relacionats amb altre tipus de temàtica. Degut a que les matèries fonamentals integren una gran quantitat d'activitats diferents, aconseguir en una única iteració millorar la totalitat de la responsabilitat social de la companyia és gairebé impossible. El projecte té com finalitat demostrar com una anàlisi en base a la ISO 26000 és a l'abast de qualsevol companyia, sense requerir de terceres parts per fer les anàlisis. A més a més, a partir d'un cas real es demostrarà com es poden fer propostes de millora sobre les activitats que integren el dia a dia d'una companyia. La responsabilitat social corporativa afecta a la totalitat de la societat, per tant qualsevol canvi en la nostra forma d'actuar o la de les companyies permetrà una millora de la societat cap un millor sistema més just.

Paraules clau :

RSC, Diagnosi, ISO 26000, Empresa privada

1 INTRODUCCIÓ

El canvi de mentalitat dels empleats i companyies durant les últimes tres dècades és evident. Fa 30 anys, semblava impossible que un treballador pogués decidir marxar a una companyia que li oferís unes condicions econòmiques inferiors a tenir un major impacte en vers de la millora de la societat. Actualment, molts treballadors utilitzen com a criteri de cerca de feina la alineació de la companyia amb la seva mentalitat en temàtiques específiques, deixant de banda aspectes com ara els salarials. Els mercats han canviat durant els últims anys, i les organitzacions també s'han vist afectades per aquest canvi. L'opinió i la manera en la que la companyia actua en temàtiques com ara els drets humans, la sostenibilitat de les seves accions i la igualtat entre treballadors tenen més importància que mai.

La conscienciació sobre la responsabilitat social corporativa (RSC) ha permès que les companyies contribueixin a la millora de la societat, deixant de banda l'enriquiment propi. La responsabilitat social atrau al talent, i actualment companyies tracten de canviar les seves formes d'actuar en determinats àmbits amb l'objectiu de ser més competitius en aspectes denominats com socials. Facilitar als treballadors la col·laboració en accions socials durant el seu horari laboral fa uns anys podia semblar una utopia, avui és una realitat. Però, en alguns casos, l'ús de la responsabilitat social es justifica com a eina de *marketing*, en compte de ser una mentalitat enfocada en la millora de la societat. Per aquest motiu, actualment cal saber identificar si una companyia treballa enfocada a la societat i quantificar en quina mesura permet catalogar les diferents companyies del mercat actual.

A través de la realització d'una diagnosi de la responsabilitat social corporativa sobre un cas real es veuran processos com l'anàlisi de les actuacions actuals i la proposta de canvis, demostrant que amb les eines actuals totes les companyies tenen tota la documentació necessària disponible. D'entre les companyies disponibles en el mercat, l'anàlisi es realitzarà sobre una empresa de la qual es disposa informació propera: HP Inc. Barcelona. A partir de la diagnosi de la RSC es proposaran canvis sobre el sistema actual en forma d'accions de millora.

1.1 Justificació

Durant el transcurs del màster en direcció de les organitzacions en l'economia del coneixement (MDOEC) en diverses assignatures s'han analitzat algunes empreses i les accions que realitzen en vers la responsabilitat social corporativa. Molts cops, aquesta anàlisi es realitzava basant-se en informació que es veia a través dels seus propis canals de comunicació, com ara el lloc web de la companyia, notícies sobre les diferents activitats dutes a terme, d'entre d'altres. Ara bé, si tinguéssim la oportunitat d'analitzar la responsabilitat social corporativa a través dels ulls dels propis treballadors, les conjectures sobre l'empresa es mantindrien?

Aquest dubte va motivar a la selecció com a temàtica pel treball final de màster una diagnosi del model de RSC de l'empresa on actualment treballa: HP Inc. Actualment al *site* de Barcelona, HP té més de 2.500 treballadors repartits entre les diferents àrees del negoci. El fet de tenir la possibilitat de fer una anàlisi crític de la pròpia empresa va motivar a l'elecció del tema, ja que molts dels exemples que s'utilitzaven en assignatures com "Empresa i societat", no es coneixia si realment l'organització mencionava únicament els aspectes positius de les seves accions, si s'adaptava la realitat de les activitats per tal d'estar més alineat amb la RSC o si realment eren empreses que complien amb solvència la RSC. Les empreses normalment no mencionen els aspectes negatius de les seves accions, i es per això, que prenent un punt de vista intern s'aconseguirà donar més objectivitat a l'anàlisi d'una empresa en l'àmbit de la RSC. A través de l'ús de recursos d'altres assignatures, de les eines disponibles *online* i de la informació de la companyia, es realitzarà la diagnosi que tants cops s'ha pogut passar per el cap a alguns del estudiants d'aquest màster.

1.2 Objectius

Els objectius establerts en l'elaboració d'aquest treball final de màster són els següents:

-Descriure les iniciatives relacionades amb la RSC dutes a terme a HP Inc. Barcelona. La descripció de les activitats permetrà que durant l'anàlisi posterior s'extreguin conclusions sobre la RSC a HP Inc. Barcelona. L'explicació de la companyia a nivell mundial i a nivell *site* de Barcelona permetrà rebre *background* sobre la empresa.

-Analitzar les activitats dutes a terme en el dia a dia de la companyia. A través d'una anàlisi dels diferents aspectes relacionats amb la RSC, s'obtidran una llista d'accions possibles que permetrien millorar l'actuació tant de la companyia com dels treballadors. A través d'una assignació de prioritats es determinaran les accions que més incidència tindrien tenint en compte els criteris escollits.

-Aplicar una metodologia d'avaluació de la responsabilitat social corporativa. A partir de metodologies s'analitzarà la RSC desenvolupada per part de HP Inc. Barcelona. Cal tenir en compte que molts dels models actuals són complexos i requereixen d'una gran quantitat de dades i/o informació de la companyia, per tant, per el desenvolupament d'aquest treball s'utilitzaran metodologies d'anàlisi d'alt nivell.

-Realitzar propostes de millora sobre el sistema actual. A partir de les dades obtingudes de l'anàlisi, es crearan una sèrie de criteris amb l'objectiu d'obtenir unes propostes de millora amb un impacte positiu sobre la RSC.

-Establir següents passos. De totes les accions possibles, es proposaran 3 activitats que es podrien dur a terme de manera immediata. Aquestes activitats estaran subjectes a la ponderació establerta durant la metodologia. Encara que durant el procés de la part pràctica moltes activitats poden quedar descartades, això no significa que el seu desenvolupament sigui totalment efectiu, sinó que altres activitats poden arribar a ser més prioritàries.

-Extreure conclusions de l'estudi. Un cop proposades accions que tindran repercussió positiva en la RSC de la companyia, s'extrauran conclusions de l'estudi. A partir de la metodologia establerta es detallaran possibilitats de continuïtat en següents projectes i/o alternatives.

A través dels diferents apartats de la memòria s'intentarà assolir la totalitat dels objectius, aplicant els coneixements adquirits en les assignatures cursades durant la realització del màster en direcció de les organitzacions en l'economia del coneixement.

1.3 Abast

Un cop definits els objectius del projecte, es procedirà a definir l'abast. La delimitació de l'abast del projecte permetrà una definició completa del projecte i permetrà definir els límits d'aquest. Amb l'objectiu de definir l'abast s'usaren alguns dels termes definits a la guia de projectes *PMBOK (Project Management Body Of Knowledge)*:

-Descripció de l'abast del projecte. El treball final de màster es centrarà en la realització d'una diagnosi sobre la companyia HP Inc. i una proposta de millora sobre el sistema actual. Les millores es basaran en una sèrie de criteris que permetran atorgar prioritats a cadascun d'ells. La metodologia escollida serà definida de forma clara amb l'objectiu de deixar definides les premisses utilitzades durant tot l'anàlisi.

-Lliurables. Com a part pràctica d'aquest treball final de màster i lliurable del projecte s'aportarà una anàlisi de les diferents tasques que desenvolupa actualment HP Inc. a Barcelona en diferents àmbits de la RSC. Aquesta anàlisi incorporarà una sèrie de propostes de millora que permetrien millorar la situació actual a la companyia en diferents aspectes de la RSC.

-Exclusions. S'exclouen de l'abast del projecte canvis dràstics en l'organització, ja siguin a nivell organitzatiu o d'actuació. El concepte organització inclou tant els directius com els treballadors. Es realitzarà una proposta que permeti optimitzar l'ús actual dels recursos sense tenir que modificar radicalment les activitats. L'ús d'informació confidencial queda descartat de l'abast. Altres exclusions seran definides durant la definició de la metodologia.

-Restriccions. La restricció principal d'aquest projecte és la no disponibilitat de les dades confidencials de la companyia. La manca de tipus específics d'informació ocasionarà una limitació en les estratègies utilitzades per realitzar la diagnosi de la responsabilitat social corporativa. Com a segona restricció principal és té la franja temporal reduïda per la realització de tot l'estudi, on la diagnosi s'adaptarà al temps i els recursos disponibles. Altre tipus de restriccions es comentaran durant el transcurs del treball.

2 ISO 26000: GUIA DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Amb l'objectiu de definir una sèrie de premisses i normes per els processos i/o metodologies, organitzacions reconegudes a nivell nacional i internacional van acordar la creació dels anomenats com estàndards. Aquests documents ofereixen guies, regles i/o característiques que permeten aplicar una metodologia i/o procés de forma repetitiva. L'elaboració d'estàndards es duu a terme sovint a través d'organitzacions internacionals, com ara la ISO (*International Organization for Standardization*). Fundada al 1947, l'organització internacional d'estàndards promou a nivell mundial estàndards d'activitat, d'indústria i comercials, d'entre d'altres.

En l'àmbit de la responsabilitat social corporativa, l'any 2010 es va publicar la norma internacional ISO 26000, la qual té com objectiu ser un instrument d'orientació i ordenament de les diferents iniciatives relacionades amb la responsabilitat social al món. A través de la norma ISO 26000 es van ordenar i definir algunes de les iniciatives de RSC, dotant de més recursos a totes aquelles organitzacions que desitgin aplicar-la.

L'elaboració d'aquesta norma ISO es va iniciar a l'any 2001 a partir de la necessitat compartida entre moltes organitzacions de crear una norma de responsabilitat social. Posteriorment, a l'any 2004, es va formar un grup d'experts a nivell internacional amb representació de les diferents parts implicades (indústria, governs, treballadors, consumidors, organitzacions no governamentals...). Per aquest motiu, la creació de la ISO 26000 és considerada una de les aliances més grans i fortes en vers un estàndard internacional, ja que una gran quantitat de diferents representats de la societat es van coordinar per posar el seu coneixement en comú. Una de les singularitats de la ISO 26000 respecte altres estàndards ISO és que no es pot certificar, ja que únicament esdevé una guia de la responsabilitat social, tal i com indica el seu títol.

La responsabilitat social té a l'organització com el centre d'interès, i es focalitza en les repercussions de les accions de la companyia respecte la societat i el medi ambient. La responsabilitat social està estretament lligada amb el desenvolupament sostenible, ja que les tasques desenvolupades per part de l'organització han d'alinejar-se amb el desenvolupament sostenible si es vol ser una companyia socialment responsable. El desenvolupament sostenible engloba aquelles accions/decisions que permeten satisfer les necessitats de la societat respectant els límits ecològics del planeta i sense comprometre futures generacions de satisfer les seves necessitats. Un exemple de la magnitud del desenvolupament sostenible es veu evidenciada en la interacció entre les seves dimensions: econòmica, social i ambiental.

2.1 Principis en els que es basa la responsabilitat social

Per tal de dotar d'una definició més extensa de la responsabilitat social, a continuació es defineixen els principis en els que es basa segons la ISO 26000, els quals són:

- Rendició de comptes.
- Transparència.
- Comportament ètic.
- Respecte als interessos de les parts interessades.
- Respecte al principi de legalitat.
- Respecte a la normativa internacional de comportament.
- Respecte als drets humans.

Durant les següents seccions s'analitzaran un per un cadascun dels principis.

2.1.1 *Rendició de comptes*

Una organització hauria de rendir comptes per els seus impactes en la societat, l'economia i el medi ambient. Aquest principi implica la obligació per part de la direcció de la companyia de respondre a aquells qui controlen els interessos de l'organització i a la pròpia companyia de respondre a les autoritats competents en relació a lleis i regulacions. Una organització hauria de respondre d'una banda per els impactes de les seves decisions i activitats en la societat, el medi ambient i la economia, i d'altre banda, sobre les accions realitzades amb l'objectiu de preveure i reduir els impactes negatius involuntaris e imprevisibles.

2.1.2 *Transparència*

Una organització hauria de ser transparent en les seves decisions i activitats que impacten en la societat i el medi ambient. Les organitzacions haurien de revelar de forma clara, precisa i completa la informació referent a les polítiques, decisions i activitats de les que és responsable. Aquesta informació hauria d'incloure els impactes coneguts i probables sobre la societat i el medi ambient i hauria de ser accessible per aquells que s'hagin vist o es puguin veure afectats de manera significativa per l'organització. Els fets s'haurien de presentar de forma clara i objectiva,

amb l'objectiu de permetre a les parts interessades una avaluació exacte. Els principals elements en els qual una organització hauria de ser transparent són, d'entre altres:

- Propòsit, naturalesa i localització de les activitats.
- Identitat de qualsevol interès que controli l'activitat de l'organització.
- La manera en la que es prenen, implementen i revisen les decisions, incloent-hi la definició de responsabilitats i formes de rendir comptes.
- Impactes coneguts i probables de les seves decisions.

2.1.3 *Comportament ètic*

Una organització hauria de tenir un comportament basat en els valors de la honestedat, equitat e integritat. Aquests valors impliquen la preocupació per les persones, animals i medi ambient.

Una organització hauria de promoure activament el comportament ètic a través de:

- La identificació i declaració dels seus valors i principis fonamentals.
- El desenvolupament i la utilització d'estructures de govern que ajudin a promoure un comportament ètic dins de l'organització.
- La prevenció o resolució dels conflictes d'interès dins l'organització.
- L'establiment de mecanismes per facilitar que s'informi sobre comportaments no ètics.

2.1.4 *Respecte a les parts interessades*

Una organització hauria de respectar, considerar i respondre als interessos de les seves parts interessades. Aquest respecte hauria de basar-se en:

- Identificar les parts interessades.
- Reconèixer i mostrar respecte, tant per els interessos com per els drets legals de les parts interessades.
- Avaluar i tenir en compte la habilitat relativa de les parts interessades per contactar, involucrar-se e influir en l'organització.
- Considerar els punts de vista de les parts interessades els interessos de les quals es podrien veure afectats per una decisió i/o activitat.

2.1.5 *Respecte al principi de legalitat*

Una organització hauria d'acceptar que el respecte al principi de la legalitat és obligatori. Cap organització hauria de situar-se per sobre de la llei i/o dels governs. En el context de la responsabilitat social, el respecte al principi de la legalitat implica que una organització compleix totes les lleis i regulacions aplicables. Una organització hauria de:

- Complir els requisits legals de totes les jurisdiccions en les que opera.
- Assegurar que les seves relacions i activitats compleixen amb el marc legal previst i aplicable.
- Mantenir-se informada de totes les obligacions legals i revisar periòdicament el seu compliment.

2.1.6 *Respecte a la normativa internacional de comportament*

Una organització hauria de respectar la normativa internacional de comportament, a la vegada que acata el principi de respecte de la legalitat. Aquest principi s'evidencia en situacions com les següents:

- Situacions en les que la llei o la seva implementació no proporciona la protecció ambiental o social adequada, l'organització hauria d'esforçar-se com a mínim a la normativa internacional de comportament.
- A països en els quals la llei o la seva implementació entren en conflicte amb la normativa internacional de comportament, l'organització hauria d'esforçar-se en respectar el màxim de normes possibles.
- Una organització hauria d'evitar ser còmplice de les activitats d'una altra organització en el cas de que aquestes no siguin coherents segons la normativa internacional de comportament.

2.1.7 *Respecte als drets humans*

Una organització hauria de respectar els drets humans i reconèixer la seva importància e universalitat. Les organitzacions alineades amb la responsabilitat social haurien de:

- Respectar i promoure sempre que sigui possible els drets establerts a la carta universal dels drets humans.
- Respectar la universalitat d'aquests drets.
- En situacions en les quals els drets humans no es protegeixen, fer el possible per tal de respectar-los i evitar beneficiar-se d'aquestes situacions.

2.2 Relacions derivades de la responsabilitat social

Un cop definits els principis en els que es basa la responsabilitat social, cal tenir clares les parts que actuen en cada acció englobada dins la RSC. En aquest context, en primera instància es definirà que es considera com a part interessada i que no, ja que les responsabilitats de cadascuna de les parts interessades són clau en el camí d'assolir una societat socialment responsable.

Com a definició de parts interessades troben que les parts interessades són organitzacions o individus que tenen un o més interessos en qualsevol de les decisions o activitats d'una organització, d'aquesta forma creant una relació amb l'organització. Aquesta relació no implica formalitats, és a dir, no calen contractes entre les parts interessades. Com altre aspecte a destacar, la relació entre parts interessades existeix independentment de que les parts siguin conscients d'aquesta o no. Comprendre com els individus o grups es veuen o poden ser afectats per les decisions i activitats de l'organització, permetrà identificar els interessos que estableixen una relació amb l'organització. Les parts interessades poden arribar a ser part integral de l'organització, arribant a incloure a qualsevol membre o empleat de l'organització.

Al tractar la responsabilitat social dins una organització cal entendre 3 possibles relacions:

-Organització-societat. L'organització hauria d'entendre i ser conscient de com impacten les seves decisions i activitats en la societat i el medi ambient. Les expectatives de comportament per part de l'organització han de ser clares en referència a l'impacte de les actuacions que es duen a terme per part de l'organització.

-Organització-parts interessades. L'organització ha de ser conscient de les diferents parts interessades que s'integren en el seu entorn. Tal i com s'ha definit anteriorment, per esdevenir una part interessada no cal tenir cap tipus de document contractual entre organització i la part interessada. Les parts interessades es veuran afectades per les decisions i activitats de l'organització.

-Parts interessades-societat. L'organització haurà de comprendre que les relacions de les parts interessades es veuen afectats per l'organització, i a més a més, per les expectatives de la societat. Encara que les parts interessades són part de la societat, podrien tenir interessos que no siguin coherents amb les expectatives de la societat.

2.3 Matèries fonamentals de la responsabilitat social

Definir les matèries fonamentals que componen la responsabilitat social permetrà delimitar els límits d'aquesta, facilitant que durant l'anàlisi es puguin identificar els assumptes que hi pertanyen i aquells que no. Segons la ISO 26000, les matèries fonamentals de la responsabilitat social (i que per tant pertoca analitzar) són les següents:

- Governança de l'organització.
- Drets humans.
- Pràctiques laborals.
- Medi ambient.
- Pràctiques justes d'operació.
- Assumptes de consumidors.
- Participació activa i desenvolupament de la comunitat.

Als pròxims subapartats es definiran els abasts de cada matèria fonamental.

2.3.1 *Governança de l'organització*

Inclou tot els sistemes per els quals una organització pren e implementa decisions per assolir els seus objectius. Pot incloure, per exemple, mecanismes de governança formals basats en estructures i processos definits, mecanismes informals que puguin sorgir en connexió amb la cultura i els valors de l'organització. Els sistemes de governança varien depenent del tamany l'organització, el tipus d'organització i el context ambiental, econòmic, polític, cultural i social en el que opera.

En el context de la responsabilitat social, la governança de l'organització és una matèria fonamental en la que haurien d'actuar les organitzacions i, addicionalment, un medi a través del qual es pot augmentar la capacitat de les organitzacions de comportar-se de forma socialment responsable respecte les altres matèries fonamentals.

2.3.2 *Drets humans*

Inclou tots els drets bàsics que li corresponen a qualsevol ésser humà per el fet de ser-ho. Existeixen dos grans categories de drets humans: d'una banda els drets civils i polítics, i d'altra banda, drets econòmics, socials i culturals. El reconeixement i el respecte als drets humans són àmpliament considerats com matèria essencial, tan per el principi de legalitat, com per conceptes com ara equitat i justícia social.

2.3.3 *Pràctiques laborals*

Les pràctiques laborals d'una organització comprenen totes les polítiques i pràctiques relacionades amb el treball que es realitza dins d'aquesta, incloent empreses subcontractades que treballen en el nom de l'organització. Les pràctiques laborals inclouen reclutament i promoció de treballadors; procediments de resolució de reclamacions; transferència i trasllat de treballadors; finalització de relació de treball; salut, seguretat e higiene industrial; i qualsevol política que afecti a les condicions de treball com ara la jornada laboral i la remuneració. La

creació de llocs de treball es troba entre les contribucions socials i econòmiques més importants d'una organització. Les pràctiques laborals tenen un major impacte sobre els principis de legalitat i poden dependre del tipus de societat en les que s'analitzen.

2.3.4 *Medi ambient*

Les decisions i activitats de l'organització generen un impacte sobre el medi ambient, impacte que pot estar associat a com l'organització utilitza els recursos, la localització de les activitats de l'organització, la generació de contaminació i residus, d'entre d'altres. Amb l'objectiu de reduir l'impacte ambiental, les organitzacions haurien d'adoptar un enfocament integrat que consideri les implicacions directes e indirectes de caràcter econòmic, social i ambiental. L'esgotament dels recursos naturals, la contaminació, el canvi climàtic, d'entre d'altres, fan que la responsabilitat social en l'àmbit del medi ambient prengui una gran importància. Es necessari identificar opcions per reduir i eliminar allò que és insostenible.

2.3.5 *Pràctiques justes d'operació*

La conducta ètica d'una organització en les seves transaccions amb altres organitzacions conformen les pràctiques justes d'operació. Inclou relacions entre organitzacions i agències governamentals, així com organitzacions amb socis, proveïdors, contractistes, clients i competidors. Alguns dels assumptes relacionats amb les pràctiques justes d'operació es presenten en els àmbits de la anticorrupció, la competència justa, el comportament responsable i el respecte als drets de propietat intel·lectual. Les pràctiques justes d'operació en l'àmbit de la responsabilitat social fan referència a la manera en que una organització utilitza les seves relacions per promoure resultats positius.

2.3.6 *Assumptes de consumidors*

Les organitzacions que proporcionen productes i serveis a consumidors, tenen responsabilitat cap a ells. Entre les responsabilitats de l'organització s'inclouen proporcionar una informació precisa, transparent i útil, promovent el consum sostenible i el disseny de productes i serveis que satisfacin les necessitats dels més vulnerables i desprotegits quan sigui necessari. A més a més l'organització hauria de proporcionar solucions al consumidors un cop finalitzen els cicles de vida

dels productes. Els principis del consumidor estan definits a les directrius de les nacions unides per a la protecció del consumidor¹.

2.3.7 Participació activa i desenvolupament de la comunitat

La participació activa, ja sigui de manera individual o a través d'associacions ajuda a enfortir la societat civil. La contribució d'una organització al desenvolupament de la comunitat permet adquirir nivells més elevats de benestar dins la comunitat, és a dir, millorar la qualitat de vida d'una població. El desenvolupament de la comunitat no és un procés lineal, sinó que es un procés a llarg termini, per tant les organitzacions haurien d'oferir suport a la comunitat durant tot el recorregut.

2.4 Beneficis de la responsabilitat social corporativa

En aquest apartat es descriuen alguns dels beneficis que aporta l'aplicació de la responsabilitat social corporativa. Cal tenir en compte, però, que la quantificació dels beneficis en la majoria dels casos resultarà complexa, ja que millores en intangibles com podrien ser la societat o el medi ambient són impossibles de quantificar. Les repercussions de la RSC serà rebuda per part de la societat, els treballadors i la pròpia organització.

Alguns dels beneficis que aporta la responsabilitat social corporativa són els següents:

-Major capacitat d'atracció de talent. El personal d'una organització es veu motivat quan veu que la seva empresa gestiona els recursos de forma responsable i transparent. Actualment, les organitzacions que respecten al individu i a la societat resulten més atractives per als treballadors, ja que les condicions laborals són millors i la mentalitat de l'empresa s'enfoca en la millora de la societat. La responsabilitat social atrau talent i, a la vegada, permet al treballador sentir-se motivat a continuar en l'organització.

-Major lleialtat del client. Molts clients admiren aquelles empreses que valoren al seus empleats, realitzen projectes socials i es preocupen per aspectes com el medi ambient o la sostenibilitat. Des del punt de vista de client, treballar amb un proveïdor de serveis i/o productes que satisfà la responsabilitat social corporativa permet millorar la seva pròpia imatge. La responsabilitat social fidelitza als clients.

¹ Consultar [3]: "Directrius de les nacions unides per a la protecció del consumidor"

-Valoració e imatge de la marca. Les pràctiques de responsabilitat social agreguen valor al negoci de l'empresa, podent arribar a esdevenir un factor diferenciador respecte la competència. Des del *Reputation Institute* s'han realitzat estudis que evidencien que molts clients actuals busquen empreses que respectin la ètica, el tractament dels treballadors i que duguin a terme conductes socialment responsables.

-Increment en la credibilitat. Aplicar la responsabilitat social corporativa permet a una organització guanyar en credibilitat, ja que fenòmens com la transparència, la sostenibilitat i el respecte de les lleis venen implícits en la seva aplicació.

-Millora de la cohesió social. Les tasques que engloba la RSC van enfocades a millorar la totalitat de la societat, a partir de fomentar la igualtat d'oportunitats. Desenvolupant tasques que permetin millorar l'entorn, la cohesió es veu millorada, ja que tots som responsables de viure en una societat en bones condicions.

-Preservació medi ambient. Una de les premisses de la responsabilitat social es fomentar l'ús sostenible dels recursos, intentant reduir la petjada de l'ésser humà sobre el medi ambient. Per aquest motiu, l'aplicació de polítiques alineades amb la RSC permet preservar el medi ambient.

-Millora de la comunicació interna. L'aplicació de polítiques de transparència a tots els nivells de l'organització permet que es millori la comunicació entre empleats.

-Motivació i benestar dels treballadors a partir de la col·laboració en projectes. La responsabilitat social corporativa centra algunes de les seves activitats en franges temporals habilitades durant la jornada laboral, franges que estan dissenyades per realitzar activitats per la comunitat. Compatibilitzant la jornada laboral amb projectes per la comunitat, el treballador posa de la seva part en la millora de la societat.

-Reducció de despeses. Optimitzar el ús dels recursos permet que s'obtingui el resultat requerit amb menys ús de recursos. La responsabilitat social corporativa es basa en que les accions de l'organització siguin eficients i no usin més recursos del medi ambient. A més a més, fomentar el reciclatge i la reducció de determinats materials permet reduir despeses en el dia a dia de l'organització.

-Diferenciar-se respecte la competència. La societat actual està totalment globalitzada i un mateix servei o producte es ofert per una gran quantitat de empreses diferents. Per aquest motiu, disposar d'un factor diferenciador resulta clau de cara a tenir un espai dins del mercat. La responsabilitat social permet guanyar un avantatge competitiu respecte la competència.

3 HP Inc.

La companyia que s'ha escollit amb l'objectiu d'analitzar la RSC és HP Inc. Barcelona. En aquest apartat del treball es definirà de forma general sobre la companyia a nivell mundial, i en el següent subapartat, l'explicació es focalitzarà en el *site* de Barcelona.

Hewlett-Packard Company (més coneguda per HP) va ser una companyia americana que va ser fundada per Bill Hewlett i David Packard a Palo Alto, California. El nom de la companyia (cognoms dels fundadors), va sorgir del resultat de llançar una moneda a cara o creu per decidir l'ordre i la fundació de la companyia es va fer efectiva amb l'adquisició del seu primer taller, un garatge de Palo Alto a l'any 1939.



Figura 1 – Logo HP Inc.

Font: Wikipedia

Inicialment, Bill i David es van dedicar a producció d'instrumentació electrònica i d'entre els seus primer clients destaca Walt Disney, el qual va adquirir 9 oscil·loscopis amb els quals va produir la pel·lícula "Fantasia". Veient que la demanda dels seus productes augmentava, un any després (1940), la companyia es va moure a un edifici, amb una gama de 8 productes i 3 empleats. Al 1989, cinquanta anys després de la seva fundació, la companyia tenia uns ingressos de 11.900 milions de dòlars, amb una gama de més de 10.000 productes.

Però, a l'any 2015 la Hewlett-Packard Company va aprovar la separació en dos noves companyies: HP Inc. i Hewlett-Packard Enterprise. La raó d'aquesta separació va ser que la quantitat de productes i serveis que tenia la companyia en àmbits diferenciats no permetien adquirir el creixement que la competència si tenia en determinats mercats. Hewlett Packard Enterprise va mantenir tots els serveis relacionats amb IT, solucions *cloud* i desenvolupament de *software*. HP Inc. va mantenir els mercats de les impressores i els *personal computers* (PC). Aquesta separació va permetre accelerar més ràpidament a les dues companyies, permetent adaptar-se de forma més àgil als canvis del mercat. En el següent gràfic es pot veure l'evolució del seu valor en borsa en el mercat americà durant els últims 5 anys al NYSE:



Figura 2 – Evolució del valor de l'acció de HPQ al NYSE (en US \$)

Font: NYSE

Al següent gràfic es pot veure l'evolució de la quantitat de treballadors entre els anys 2001-2018:

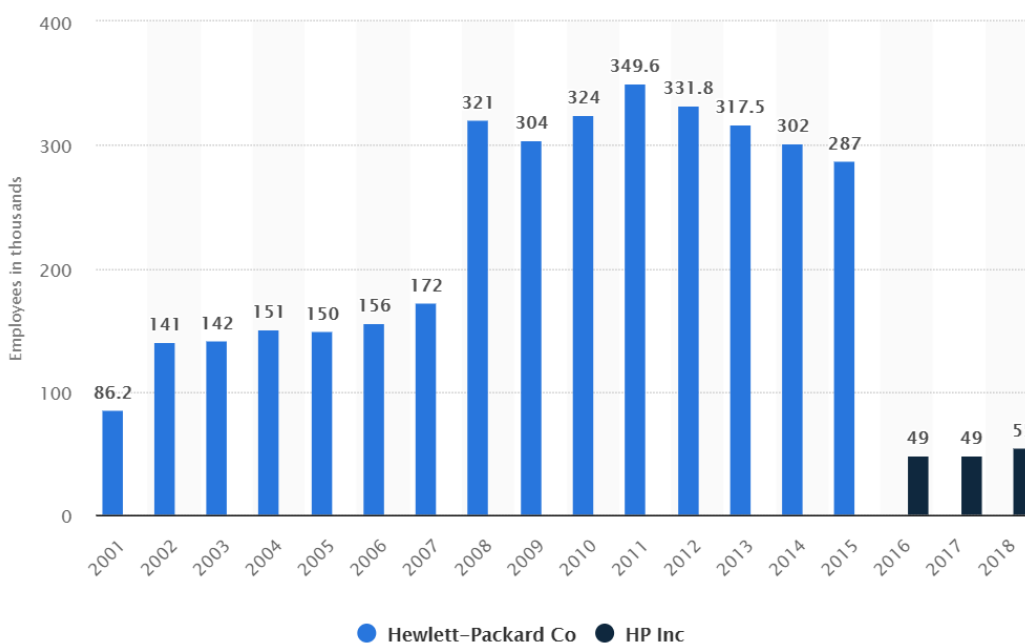


Figura 3 – Evolució nombre treballadors HP durant el període 2001-2018

Font: Statista

Actualment, HP Inc. té seu a 84 països diferents, comptant amb més de 55.000 treballadors en plantilla (en aquesta xifra no es comptabilitzen els treballadors externs). La distribució dels diferents productes arriba a 170 països, adquirint uns ingressos en l'any 2018 de 58.500 milions de dòlars entre els negocis de Printing i Personal Systems. D'entre els productes

estrelles de la companyia, cal destacar en Printing la impressora 3D de plàstics, la impressora 3D de metall i la impressora de tèxtils. Dins de Personal Systems, els PC convertibles de cuir, els sistemes de realitat augmentada i els ordinadors de la gamma OMEN (dedicada a *new trends* com ara el *gaming*).

En referència a la visió, la missió i els valors de l'organització, des del moment en el que la separació de la companyia es va fer efectiva es van establir amb claredat les prioritats. El mercat actual és totalment diferent al mercat que va dominar HP durant bona part de la seva historia, fet que ha comportat dur a terme una estratègia de renovació, donant com a resultat les següents definicions:

- Visió: Crear tecnologia que millori la vida a tothom i a tot arreu (*"Create technology that makes life better for everyone everywhere"*).

- Missió: Crear experiències que sorprenguin (*"Engineer experiences that amaze"*).

- Valors. Alguns dels valors de la companyia són els següents:

- Lleialtat als clients, proporcionant sempre la millor qualitat.

- Liderar el mercat a través de productes innovadors.

- Reconèixer les oportunitats amb l'objectiu d'enfortir les competències de la companyia.

- Compromís amb els empleats, fomentant la creació de l'ambient de treball que reflecteixi la filosofia de la companyia.

- Ciutadania global, a través del complement de les normes econòmiques, intel·lectuals i socials de cada país i comunitat on es treballa.

- Marca: Seguir reinventant (*"Keep Reinventing"*).

Com a resultat de la separació HP Inc. va aconseguir reduir la gama de productes, permetent centrar-se en els negocis de impressores i ordinadors personals. Actualment, la companyia defineix la seva funció en el mercat de Printing i Personal Systems a través de 3 pilars: *Core, Growth and Future*.



	 Printing	 Personal Systems
<u>Core</u>	Revitalitzar el comprador	Créixer en la gama premium
<u>Growth</u>	Ser disruptiu en el mercat	Conduir la transformació comercial
<u>Future</u>	Liderar el mercat de la impressió 3D	Crear noves categories immersives

Figura 4 – Core, Growth, Future definits per Printing i Personal Systems

Font: Elaboració pròpia

A través d'aquests 3 pilars es defineix el full de ruta a les dos seccions de l'organització, deixant clares les premisses de cara al llançament de nous productes i el mercat actual. A dia d'avui dins de la gamma de productes de *Printing* cal destacar el llançament de la impressora 3D de metalls, la qual és un clar exemple del que cerca la companyia: idees disruptives.

3.1 HP Inc. Barcelona

Un cop definida la companyia a nivell global, en aquest sub-apartat l'explicació es focalitzarà sobre el *site* de HP Inc. a Barcelona, més concretament a Sant Cugat del Vallès. Fundat al 1985, aquest complex és el més gran (en termes de dimensions) fora dels Estats Units, i és un centre d'investigació i desenvolupament de noves tecnologies en el mercat de gran format i impressió 3D. A la imatge inferior es pot visualitzar el *layout* dels diferents edificis des d'una vista aèria.



Figura 5 – Distribució d'edificis a HP Inc. Barcelona

Font: HP Inc. Barcelona

Algunes de les dades que permeten fer-se una idea de la magnitud del site de Barcelona són les següents:

-8 edificis. Actualment, el site de HP Inc. Barcelona s'estén més enllà de la zona original. L'edifici B10 es va inaugurar fa menys de mig any, esdevenint el centre de *R&D* més gran d'Europa en la tecnologia d'impressió 3D.

-Més de 2.500 treballadors interns. En aquesta xifra no es contemplen els treballadors externs, els quals pertanyen a altres companyies que col·laboren amb HP Inc. i farien ascendir la xifra a més de 3.000 treballadors totals.

-Més de 50 nacionalitats. La internacionalització de la companyia es pot veure reflectida en que actualment tots els treballadors pertanyen a més de 50 nacionalitats diferents.

-Més de 700 enginyers de *R&D*. Molts dels productes que entraran al mercat es a Barcelona.

-Més de 250 patents anuals. Un gran indicador de la innovació que du a terme una companyia és la quantitat de patents que realitza anualment. HP durant la seva historia ha patentat més de 37.000 invencions.

-*Headquarters* del *R&D* impressió 3D. El site de HP Inc. a Barcelona és l'encarregat de dur a terme la investigació en l'àmbit de la impressió 3D, peça importantíssima de cara al futur de la companyia.

Per tal de veure com ha evolucionat el *site* de Barcelona, a continuació es detallaran algunes de les dates claus des de la seva inauguració.

Al 1985 Hewlett-Packard Company va decidir obrir el centre de Barcelona, amb 30 empleats. Aquests 30 empleats estaven focalitzats en tasques administratives i de manufactura, ja que la funció del site de Barcelona no era de centre d'investigació.

Uns anys després, al 1988 es van contractar els 3 primers enginyers de *R&D*. Les primeres invencions van arribar i el centre va passar a tenir una vessant més evocada a la investigació.

L'any 1993 el centre va ser assignat com l'encarregat a nivell mundial del mercat de la impressió de gran format, arribant a la xifra de 400 treballadors. A més a més, tecnologies com *Inkjet* es van desenvolupar, fent que la companyia fos líder mundial en el mercat de la impressió.

L'any 2000 es va dur a terme un gran canvi funcional, ja que de ser un centre de manufactura es va passar a ser un centre dedicat estrictament al *R&D*. Les fàbriques es van moure a Àsia i més de 200 enginyers ja treballaven en els nous productes de la companyia.

Actualment, amb més de 2.500 treballadors, més de 700 enginyers i 12 negocis diferents, el *site* de Barcelona és una peça clau de cara a la totalitat de l'organització. Aproximadament 5.000 clients passen anualment per el *site* per tal de valorar la adquisició de serveis i/o productes.

L'impacte i la contribució dels treballadors del *site* de Barcelona per la marca HP Inc. és evident a través dels anys, i per aquest motiu HP s'interessa en millorar les condicions laborals, atraure talent i contribuir en el benefici de la societat. La direcció de la companyia des dels anys 90 va apostar per la localització estratègica del *site* de Barcelona, i això s'evidencia en les grans inversions que es realitzen any rere any, com per exemple la construcció d'un dels centres d'investigació en la tecnologia 3D del món.

Al següent apartat es detallaran algunes de les iniciatives que es realitzen des de HP Inc. Barcelona, iniciatives que en la majoria de casos són resultat dels propis treballadors. A més a més, es detallaran alguns dels *social benefits* que l'organització posa en disposició dels empleats.

3.1.1 *Iniciatives HP Inc.*

En aquest bloc s'analitzaran algunes de les activitats que s'han realitzat durant l'any 2018 per HP. Inicialment, s'explicaran algunes de les iniciatives dutes a terme a HP Inc. Barcelona. Seguidament, es definiran algunes activitats a nivell mundial que tenen a veure amb la RSC. A la part pràctica, algunes de les activitats que es veuran en aquest punt seran identificades, per tant, és de vital importància tenir en compte les explicacions aportades en aquest punt de cara a la part pràctica del treball.

Durant l'any 2018 es van dur a terme una sèrie d'activitats al *site* de Barcelona. Moltes d'aquestes iniciatives són motivades per part de la pròpia organització, però tal i com es veurà altres van ser motivades per els propis treballadors. Algunes de les activitats són:

- HP Latex: convertint els hospitals en llocs més afables. Una de les tecnologies que es desenvolupa al *site* de Barcelona és Latex, la qual consisteix en la impressió d'una tinta amb protecció que pot aguantar més temps que les convencionals. Entre les diferents aplicacions que té, una de elles és la creació de vinils. Durant les probes mèdiques, els nens més petits tenen dificultats per estar quiets i tranquils, i es per això que a hospitals com el Niño Jesús de Madrid es van simular viatges a l'espai amb l'objectiu de fer una mica més còmode l'estada dels nens de la unitat oncològica.



Figura 6 – Fotografia de l'Hospital Niño Jesús de Madrid

Font: HP Inc. Barcelona

- 40 dies fent el bé. Durant el mes de Maig es va llançar mundialment la campanya 40 dies fent el bé, la qual consistia en un període entre el mes de Maig i Juny en el que es conscienciava a la mitigació de la petjada de l'ésser humà sobre el medi ambient. Activitats com la recollida de brossa, la rehabilitació d'espais en males condicions o xerrades amb estudiants en risc d'exclusió social van permetre a més de 60 voluntaris posar una mica de la seva part en la millora de la societat.

- Campanya contra l'ús dels plàstics. L'ús de les ampolles de plàstic és habitual a la societat actual. Però, en molts dels casos aquestes ampolles s'usen una sola vegada i es llancen. Per aquest motiu, al *site* de Barcelona, durant l'any 2018 es va llançar una campanya de reducció del consum de plàstic. Així, a cada treballador se li van donar una ampolla reutilitzable amb el seu nom, i es va potenciar l'ús de les fonts que hi ha disponibles a la cantina de l'organització. Cada dia, més de 600 ampolles s'usaven abans de la implantació d'aquesta campanya. Un cop finalitzada la campanya, es va aconseguir reduir la xifra a la meitat, comportant un estalvi a l'organització i reduint la petjada sobre el medi ambient.

- *Charity Day*. Una de les activitats més conegudes del *site* de Barcelona, la qual té com a objectiu aconseguir donacions per projectes de caritat. Aquesta activitat es va començar a organitzar fa 20 anys, com iniciativa dels propis treballadors de l'empresa. El *charity day* és la culminació de la *charity week*, setmana en la qual es duen a terme diferents activitats al *site* de Barcelona com ara competicions esportives, *escape rooms*, sessions de cinema... A través de l'ajuda de més de 200 voluntaris, més de 2.000 persones van atendre al esdeveniment més important, a través del qual es dona visibilitat a les diferents activitats que es duen a terme al *site* per les persones alienes a l'empresa. La quantitat aconseguida per la totalitat de les donacions va arribar als 67.000€, els quals es van destinar a finançar 4 projectes diferents.

- *Matter to a million*. Aquesta activitat prové d'un *partnership* entre HP i Kiva, una organització que gestiona micro-crèdits a aquelles persones que ho necessitin i estiguin sotmeses a risc de pobresa. La majoria dels micro-crèdits són destinats a pagar inversions, estudis, operacions, material escolar... A través de la campanya *matter to a million*, HP atorga 25\$ a cada treballador per donar a la activitat que el treballador consideri. HP Inc. Barcelona durant la campanya del 2018 va donar 17.625\$.

- Promoció de les STEM *vocations*. Treballadors de HP Inc. Barcelona, participen en activitats que fomentin els anomenats com STEM (*Science, Technology, Engineering i Mathematics*). Entre les activitats de difusió de les vocacions STEM, cal destacar el Saló de l'ensenyament, la possibilitat de que les escoles visitin el *site* de Barcelona per veure les diferents tasques que es desenvolupen, d'entre altres. A més a més, per aquells estudiants que encara estan en etapes de primària i/o ESO, HP participa en l'activitat *Hour of Code*, activitat a través de la qual s'encoratja a nens i sobretot nenes, a que apostin per estudis relacionats amb STEM. Aquesta activitat va implicar a més de 3000 estudiants, els qual a partir de les explicacions de més de 140 voluntaris van començar a entrar en contacte amb les disciplines STEM.

- Creació de *car pooling*. Molts dels treballadors de HP Inc. Barcelona utilitzen un vehicle de 5 places anant sols, és per això que des de l'organització i amb la col·laboració del RACC es va gestionar la creació d'una aplicació de *car pooling*. Més de 130 rutes van ser creades durant el 2018, i milers de persones han sigut usuàries d'aquest sistema.

- *HP Academy*. D'entre les accions que una empresa ha de realitzar per renovar-se, destaca la de captar el talent. Per aquest motiu, HP des de l'any 2017 realitza estades d'una setmana a Barcelona amb l'objectiu d'oferir contractes a aquells estudiants que estiguin a punt de finalitzar els seus estudis. A través de diferents activitats com ara dinàmiques de grup i projectes, en cas de que els assistents puguin encaixar en alguna posició se'ls ofereix un contracte. L'any passat, més de 3.000 persones van aplicar a aquest programa, dels quals 60 van assistir a les jornades desenvolupades durant el Juliol a Barcelona. Més de la meitat dels assistents van rebre i acceptar l'oferta per part de la companyia.

- *Code Wars*. Fa 20 que HP a nivell *worldwide* realitza l'activitat anomenada com *code wars*, a través de la qual grups d'estudiant competeixen entre ells per obtenir les solucions a uns problemes proposats per els enginyers d'HP. L'any passat, a Barcelona es va dur a terme la quarta edició del *site*, agrupant a més de 300 estudiants de més de 50 escoles diferents. En aquesta competició es posa especial èmfasi en la participació de les noies, ja que sovint s'encasella el rol d'informàtic als nens. Per aquest motiu, per tal de motivar un canvi en la societat, s'ha obtingut una escalada del percentatge de participació femenina.

- *Ideagram*. Iniciativa que permet als treballadors proposar millores sobre el sistema actual, permetent que les idees arribin als responsables de l'organització. A través de la creació de propostes, els treballadors poden innovar en productes/idees de l'organització. Alguns dels responsables del *R&D* de HP són els encarregats de rebre i validar aquestes propostes, permetent que les millors tinguin continuïtat. Aquest sistema atorga a tots els treballadors que tinguin una idea poder donar-li recorregut. Durant el 2018, 30 idees van ser proposades, de les quals 18 van esdevenir projectes que actualment estan en actiu.

- *Business Impact Networks* (BIN). Les BIN permeten a comunitat de treballadors agrupar-se dins de l'organització, permetent tractar temes i situacions que poden ser més propers als components. A nivell mundial, avui dia HP té més de 100 BIN operant, i a nivell del *site* de Barcelona, HP té 3 BIN: *Barcelona Women's Impact Network*, *Barcelona Young Employee Network* i *HP Pride Barcelona BIN*. Organitzant tallers i xerrades, les diferents comunitats representades intentar millorar en primer lloc l'ambient de l'organització, i en segona instància la societat (en molts casos fan activitats fora del *site*).

A nivell HP Inc. *worldwide*, algunes de les iniciatives són les següents:

- *Journey Champions Awards*. Des de la companyia durant l'any 2018 es va incentivar el desenvolupament d'aquelles activitats en favor a la comunitat, i per aquest motiu es van els *Journey Champions Awards*. Aquests premis, s'atorguen a les persones que més tasques en favor a la comunitat han realitzat, tenint en compte en quin públic s'enfoquen i l'ajuda que han realitzat.

- *BrainCandy*. Aquesta plataforma web permet a tots els treballadors formar-se de manera autònoma, enriquint el seu coneixement en diversos temes i facilitant el *networking*. Qualsevol treballador pot crear una nova temàtica i iniciar un curs per aquells altres treballadors que vulguin assistir.

- *Project Falcon*. HP demana als seus treballadors flexibilitat en el seu dia a dia, i per aquest motiu es va crear l'anomenat com a *project Falcon*, implementat a HP Inc. Barcelona durant l'any 2018. Aquest projecte permet als treballadors d'un equip sol·licitar projectes d'altres equips, permetent ampliar el coneixement en altres àrees de la organització.

- *Standard Business of Conduct*. Un cop a l'any tots els treballadors de la companyia han de realitzar un curs sobre els estàndards de conducta a HP. Aquests curs integra algunes matèries transversals de l'organització, com ara la privacitat de les dades, com reportar activitats il·lícites, que política sobre regals, d'entre altres. A través d'aquest curs s'intenta establir uns

coneixements bàsics sobre la conducta esperada per part d'un treballador d'HP, amb l'objectiu de fomentar la legalitat a tots els nivells de l'organització.

3.1.2 *Social Benefits*

Un cop explicades algunes de les campanyes que es duen a terme per part de HP Inc. Barcelona i *worldwide*, en aquest punt es comentaran alguns dels anomenats com a *Social Benefits* per els treballadors. Una part molt important de la responsabilitat social corporativa recau en el tracte que reben els treballadors per part de la companyia a través de, per exemple, la conciliació de la vida laboral i la personal.

A continuació es comentaran alguns de les activitats que HP Inc. Barcelona realitza en vers els seus empleats:

-Assegurança mèdica privada. L'organització ofereix a tots els treballadors que ho desitgin una assegurança mèdica, la qual cobreix la totalitat de les despeses del servei mèdic privat.

-Assegurança de vida. HP ofereix als treballadors un servei d'assegurança de vida, la qual en cas de defunció atorgarà una quantia als familiars del treballador en qüestió.

-Pla de pensions. De cara a potenciar que els treballadors estalviïn de cara a un futur, HP ofereix a empleats sota unes determinades condicions un pla de pensions. A més a més, per tal d'incentivar-ho HP complementa les quanties depositades per part dels treballadors.

-*Employee stock plan*. De cara a potenciar que els treballadors siguin accionistes de l'empresa, HP posa en disposició als seus treballadors accions a un preu més reduït.

-Tiquet restaurant. Per tal de contribuir en despeses al *site* de HP, l'organització posa en disposició d'un sector dels treballadors tiquets restaurants. Aquests tiquets seran destinats a cobrir les despeses com la del menjador o les cafeteries. Per aquells empleats que no són elegibles s'ofereixen menús a preus reduïts, cofinançats per la companyia.

-Tiquet guarderia. Des de la companyia es fa un esforç per aquelles mares i pares amb nens petits, i per aquest motiu cada trimestre s'obre un període on es poden demanar ajudes de tiquet guarderia.

-Tiquet transport. La localització del *site* de Barcelona permet arribar en transport públic, i per aquest motiu HP intenta impulsar al màxim l'ús del transport públic. La companyia posa a disposició dels treballadors l'anomenat tiquet transport, el qual permet que aquests destinin el seu sou en brut (abans d'impostos) directament en productes del TMB.

-Complements a la baixa laboral. Actualment HP Inc. Barcelona ofereix un complement econòmic a aquells empleats que estan de baixa. Aquest complement consisteix a cobrir la diferència entre el sou que es finançat per el sistema públic i el que el treballador cobraria en condicions normals.

-Flexibilitat horària. Amb l'objectiu de permetre als treballadors la seva vida privada amb el treball, HP permet horaris d'entrada i sortida flexibles. Degut a que moltes de les tasques que realitzen els treballadors es basen en objectius, HP aposta per la efectivitat enfront el compliment estricte d'un horari.

-Tele-treball. HP permet als treballadors realitzar tasques en forma de tele-treball. Molts dels treballadors tenen els seus *managers* o companys de projecte a altres *sites*, i el fet de ser a la oficina o a casa no suposa cap diferència substancial.

3.1.3 Comptes anuals HP

A continuació es realitzarà una anàlisi econòmic de la companyia HP Inc. Barcelona, com ara la tendència en aspectes com l'import del negoci, les despeses en personal o els ingressos financers, d'entre altres.

Tota la informació mostrada ha sigut extreta de la base de dades SABI, en la qual es pot accedir a la informació financera de les companyies espanyoles i portugueses. No obstant, l'últim període disponible per l'anàlisi és el del 2017, a 31/10/2017 (l'any fiscal d'HP s'inicia el 1 de Novembre i finalitza a 31 d'Octubre). A continuació es pot veure el compte de pèrdues i guanys de les operacions continuades de *HP Printing Solutions*, que integra el *site* de Barcelona.

Compte de pèrdues i guanys anuals OC (milers EUR)	Any		
	2017	2016	2015
1. Import net xifra de negoci (a+b)	639.686	569.939	574.766
a) Vendes	609.389	542.727	552.004
b) Prestació de serveis	30.297	27.212	22.762
2. Aprovisionament	-617.291	-490.666	-517.728
3. Altres ingressos d'explotació	367.886	254.719	216.980
4. Despeses en personal (a1+b1+c1)	-170.570	-149.771	-136.633
a1) Salariis	-131.985	-116.818	-111.465
b1) Càrregues socials	-38.521	-32.863	-25.059
c1) Provisions	-64	-90	-109
5. Altres despeses explotació	-182.039	-161.781	-110.338
6. Amortització immobilitzat	-4.815	-3.752	-3.536
7. Deterioraments	-17	-407	-45
8. Altres Resultats	-717	71	-534
A1) Resultat d'explotació (1+2+3+4+5+6+7+8)	32.123	18.352	22.932
9. Ingressos financers	741	229	127
10. Despeses financeres	-1.970	-1.786	-1.470
11. Diferències canvi	-10.565	-1.629	-4.183
A2) Resultat financer (9+10+11)	-11794	-3186	-5526
A3) Resultat abans d'impostos (A1 + A2)	20.329	15.166	17.406
12. Impostos sobre els beneficis	-5.603	-6.986	-10.453
A4) Resultats de l'exercici sobre OC (A3 + 19)	14.726	8.180	6.953

Taula 1 – Compte de pèrdues i guanys anuals OC 2015 a 2017

Font: SABI

Cal tenir en compte que aquesta taula únicament mostra les operacions continuades, és a dir, aquelles operacions a partir de les quals l'organització genera valor a través dels seus productes. Les operacions conegudes com interrompudes no es consideren (compra/venta de tercers per exemple).

La distribució de treballadors durant els períodes de la taula és la següent:

-Any 2017. Nombre total de treballadors: 2178 (769 dones i 1409 homes).

-Any 2016. Nombre total de treballadors: 1939 (695 dones i 1244 homes).

-Any 2015. Nombre total de treballadors: 1808 (658 dones i 1150 homes).

Tal i com es pot veure, des de l'any 2015 hi ha una tendència creixent en els llocs de treball. La proporció del sexe femení respecte el total ha sigut en cadascun dels anys 36,39 %, 35,84 i 35,31%. Degut a que les dades totals de l'any 2018 encara no estan disponibles a la plataforma, al següent sub-apartat es mostraran algunes de les dades conegudes sobre l'any passat les quals han sigut facilitades per la companyia.

3.1.4 Dades HP Inc. Barcelona any 2018

Degut a que la naturalesa la informació és confidencial, en aquest punt es presenten únicament els percentatges i no els valors numèrics. La informació representada aporta una idea aproximada de com han evolucionat alguns paràmetres durant el transcurs de l'any 2018.

Els gràfics comprenen la següent informació referent a l'any 2018 (des de 1/11/2017 fins a 31/10/2018):

- Contractacions durant l'any segons sexe.
- Empleats que han deixat la companyia.
- Franges d'edat treballadors.
- Tipus de contracte durant l'any.
- Treballadors en pràctiques segons sexe.
- Treballadors indefinits segons sexe.

Començant per contractacions noves, es pot veure com la tendència es a contractar més persones del sexe masculí que del masculí durant el 2018:

CONTRACTACIONS DURANT 2018

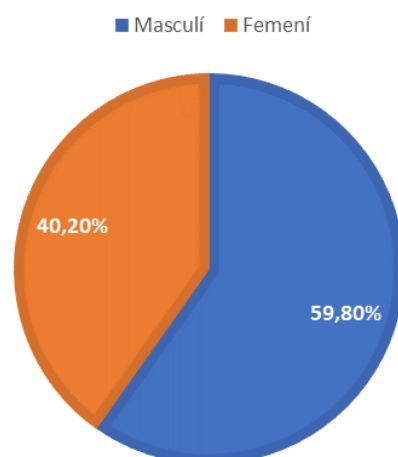


Figura 7 – Distribució contractacions 2018

Font: HP Inc. Barcelona

Respecte els empleats que van deixar la companyia durant el 2018, es manté la mateixa tendència:

EMPLEATS QUE HAN DEIXAT HP DURANT 2018

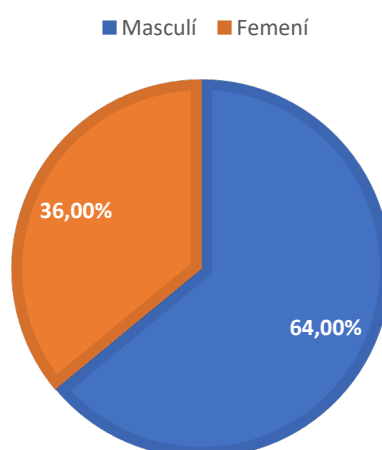


Figura 8 – Distribució d'empleats que deixen la companyia 2018

Font: HP Inc. Barcelona

Les franges d'edat de la totalitat de treballadors de la companyia són les següents:

FRANGES D'EDAT TREBALLADORS HP 2018

■ Menors de 30 anys ■ Entre 30 i 50 ■ Més de 50 anys

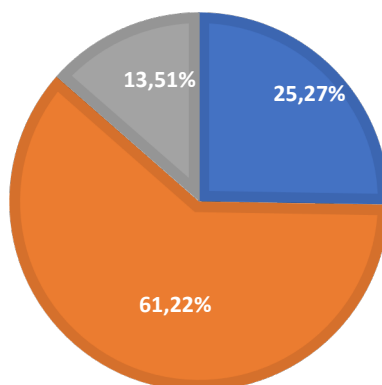


Figura 9 – Franges d'edat treballadors 2018

Font: HP Inc. Barcelona

La distribució del tipus de contracte entre els treballadors és la següent:

TIPUS DE CONTRACTE TREBALLADORS 2018

■ Indefinits ■ Pràctiques

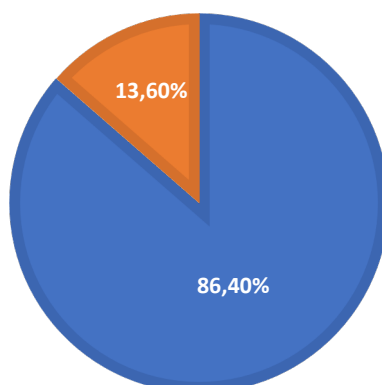


Figura 10 – Tipus de contracte treballadors 2018

Font: HP Inc. Barcelona

La distribució segons sexe dels treballadors amb un contracte en pràctiques és la següent :

TREBALLADORS EN PRÀCTIQUES 2018

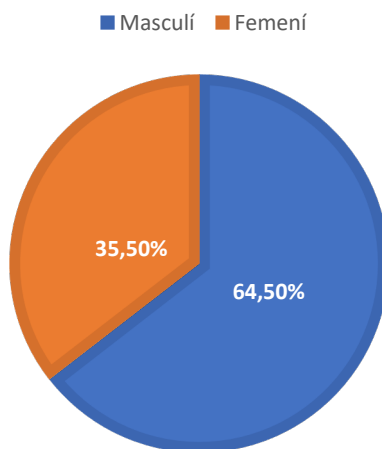


Figura 11 – Distribució treballadors en pràctiques 2018

Font: HP Inc. Barcelona

La distribució segons sexe dels treballadors amb un contracte indefinit és la següent :

TREBALLADORS INDEFINITS 2018

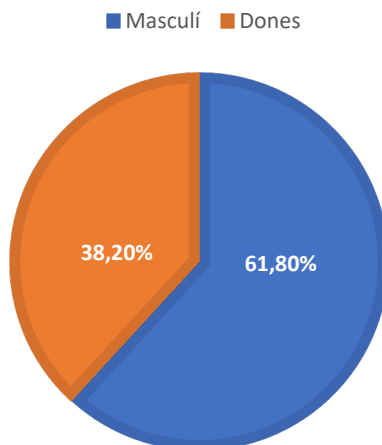


Figura 12 – Distribució treballadors indefinits 2018

Font: HP Inc. Barcelona

Les conclusions que es poden extreure d'aquest seguit de gràfics, evidencien com la companyia va crear al 2018 noves posicions que es van repartir seguint una tendència d'aproximadament 1/3 dones i 2/3 d'homes. Aquesta tendència també es repeteix a les baixes i als percentatges globals de la companyia. La distribució de contractes evidencia com a la companyia

aproximadament un 85% dels contractes són indefinits, dotant de garanties salarials als treballadors. Respecte els treballadors de pràctiques (15% aproximadament del total de la companyia), aproximadament un 35% són dones i un 65% són homes. Encara que no s'evidenciï als gràfics, molts dels treballadors en pràctiques acaben integrant-se com a treballadors indefinits.

Finalment, la companyia mostra una distribució de franges d'edat on la major part es situa entre els 30 anys i els 50 anys. Cal tenir en compte que molts treballadors porten 20 anys a la companyia, a partir de l'expansió del negoci al *site* de Barcelona. Aquest motiu, d'entre altres, comporta que la franja d'edat de 30 a 50 anys sigui la més poblada.

Aquestes dades, encara no aportant informació numèrica permeten veure la distribució d'algunes de les variables relatives als treballadors d'HP. Cal tenir en compte que els treballadors en pràctiques poden no arribar a accedir a tots els *social benefits*, comentats al punt anterior del treball.

4 Metodologia d'avaluació

4.1 Elecció metodologia

Per avaluar les diferents accions d'HP Inc. Barcelona, s'ha considerat l'ús d'una metodologia que requereixi informació que sigui a l'abast de qualsevol dels treballadors. Metodologies com *Global Reporting Initiative*, LBG, *GC Value Driver* o *Social Return on Investment* permeten adquirir una visió transversal de la responsabilitat social a través de diferents àrees, arribant a obtenir un detall molt elevat. A canvi, aquestes metodologies requereixen una gran quantitat d'informació detallada sobre l'organització la qual es vol fer l'anàlisi.

D'altra banda, existeixen estàndards i normatives que tracten aspectes de la responsabilitat social corporativa dins d'una companyia permeten veure els punts que cal millorar en matèries específiques. Però, en molts casos aquestes normatives i estàndards es centren en aspectes específics que suposen una part de la responsabilitat social, com ara els drets humans, els objectius de sostenibilitat o les guies de la OCDE. De fet, un concepte comú entre tots aquests documents és que van ser inclosos a la ISO 26000. Tal i com s'ha descrit anteriorment al document, la ISO 26000 va ser creada amb l'objectiu d'establir una "guia" de responsabilitat social partint dels documents disponibles en el moment de la seva creació.



Figura 13 – Interacció ISO 26000 amb altres documents

Font: ISO 26000 basic training material

Per tal de realitzar la diagnosi de la RSC a HP Inc., es va decidir partir d'un document que permetés analitzar de forma senzilla diferents aspectes d'una organització sense necessitar cap tipus d'informació confidencial. Tenint en compte que els principis i les matèries fonamentals de la responsabilitat social van ser establerts a la ISO 26000, es va decidir emprar aquest document per realitzar la diagnosi. L'anàlisi es realitzarà entorn les 7 matèries fonamentals, permetent així tractar cada vessant que es va definir a la ISO 26000.

Nou anys després de la publicació de la ISO 26000, una gran quantitat d'anàlisis s'han realitzat. Molts d'aquestes anàlisis han proveït de punts clau que cal tractar dins de cada matèria fonamental, definint una llista d'elements que cal tenir en compte dins de l'organització. A l'explicació de la metodologia es compartiran algunes de les conclusions que s'han considerat imprescindibles per les diagnosis.

4.2 Explicació metodologia

Tenint en compte la informació disponible i el marc temporal del treball, la diagnosi de la responsabilitat social corporativa duta a terme a HP Inc. Barcelona es realitzarà en base la ISO 26000. A partir de la informació accessible per un treballador, es realitzarà un informe basat en les matèries fonamentals que componen la ISO 26000. Les matèries fonamentals de la responsabilitat social segons la ISO 26000 són les següents:

- Governança de l'organització
- Drets humans
- Pràctiques laborals
- Medi ambient
- Pràctiques justes d'operació
- Assumptes de consumidors
- Participació activa i desenvolupament de la comunitat

De cara a avaluar els afectats per cadascun dels punts analitzat, es definiran les parts interessades de cadascuna de les accions. Aquestes parts interessades (*stakeholders*), són aquelles persones o grups que són afectats per les decisions o accions de l'organització. Les categories definides són les següents:

-Organització. Inclou la part executiva de la companyia, part responsable de la presa de decisions.

-Treballadors. Aquells treballadors de HP Inc., tant interns com externs.

-Proveïdors. Responsables de proveir de serveis, materials i/o processos a la companyia.

-Clients. Persones físiques i/o companyies que contracten o negocien els serveis de la companyia. S'inclouen en aquesta categoria tots els possibles intermediaris.

A aquestes categories es podria afegir la de "Societat/Comunitat", però degut a que la responsabilitat d'una forma o altre té impacte sobre l'entorn (i aquest entorn inclou la societat), s'ha obviat aquesta amb l'objectiu de simplificar l'anàlisi.

Cadascuna de les 7 matèries fonamentals de la responsabilitat social corporativa disposa d'elements rellevants, els quals configuren una llista amb un total de 37 elements a analitzar en una organització. Aquests elements poden tenir més d'un subelement associat, segons l'àmbit en el que treballi l'organització i el tipus de servei/producte ofereixi. Un cop determinats tots els subelements, es podrà procedir a l'anàlisi i la posterior determinació de les rellevàncies. Les rellevàncies permetran determinar la repercussió de les accions a realitzar amb l'objectiu de millorar la situació actual, permetent que en una última fase de la metodologia s'estableixin prioritats. Tenint en compte el marge temporal del treball, s'ha contemplat determinar les rellevàncies d'un determinat nombre de subelements, simplificant així el procés d'establiment de prioritats. Els subelements utilitzats per l'anàlisi provenen de les conclusions extretes per altres anàlisis, els quals tractaven els punts considerats com prioritaris per l'estudi.

Quan es vol millorar l'aplicació de la responsabilitat social en una organització cal ser objectiu, i per aquest motiu són necessàries les prioritats per la implantació de mesures. Una organització no pot canviar tots els seus mecanismes d'un dia a altre, i per aquest motiu la responsabilitat social requereix paciència durant la seva aplicació. Durant la part pràctica s'aplicaran prioritats de cara a obtenir resultats en base als criteris establerts.

La llista completa amb les matèries fonamentals i elements que s'han analitzat per HP Inc. és la següent:

- Governança de l'organització
 - Processos i estructures de presa de decisió
- Drets humans
 - Due diligence

- Situacions de risc pels drets humans
- Evitar complicitat
- Resolució de queixes
- Discriminació i grups vulnerables
- Drets civils i polítics
- Drets econòmics, socials i culturals
- Principis fonamentals i drets al treball
- Pràctiques laborals
 - Treball i relacions laborals
 - Condicions de treball i protecció social
 - Diàleg
 - Salut i seguretat al treball
 - Desenvolupament humà i entrenaments al lloc de treball
- Medi ambient
 - Prevenció de la contaminació
 - Ús de recursos sostenibles
 - Mitigació del canvi climàtic i adaptació
 - Protecció del medi ambient, la biodiversitat i el manteniment dels espais naturals
- Pràctiques justes d'operació
 - Anti-corrupció
 - Implicació responsabilitat política
 - Competència justa
 - Promoció de la RS a la cadena de valor

- Respecte dels drets de propietat intel·lectual
- Assumptes de consumidors
 - Mercat just
 - Protegir la salut i seguretat dels clients
 - Consum sostenible
 - Serveis al comprador, suport, gestió de queixes i resolució
 - Privacitat de les dades dels clients
 - Accés a serveis essencials
 - Educació i conscienciació
- Participació activa i desenvolupament de la comunitat
 - Implicació comunitat
 - Educació i cultura
 - Creació de treball i desenvolupament d'habilitats
 - Desenvolupament tecnologia i accés
 - Creació de riquesa i beneficis
 - Salut
 - Inversió social

Amb l'objectiu de proveir informació de forma efectiva, per cadascun dels elements es definiran els subelements a analitzar sobre la companyia, accions possibles que permetrien millorar la responsabilitat social corporativa de la companyia en aquell àmbit i els *stakeholders* afectats per aquelles accions.

Aquesta metodologia d'avaluació és coneix com *checklist approach*, i permet analitzar diferents aspectes d'una organització de forma esquemàtica. De cara a analitzar HP Inc. Barcelona, per a la llista de 37 elements s'han definit 60 subelements, els quals permetran realitzar la diagnosi de la responsabilitat social en la companyia. D'aquests 60 subelements es seleccionaran 20 en base als elements que puguin arribar a tenir un impacte dins l'organització sense dur a terme canvis

significatius. En la selecció dels 20 subelements es seleccionaran 2 per la matèria fonamental “Governança de l’organització” (que té una un únic element d’anàlisi) i 3 per la resta.

Un cop definida la llista de 20 subelements, es farà una ponderació de cadascun d’ells amb l’objectiu d’obtenir una puntuació total per cadascun. Diversos criteris es ponderaran amb diferents pesos, permetent analitzar amb diferents perspectives cadascun dels 20 subelements restants. Un cop obtingudes les ponderacions totals es determinaran les 3 accions prioritàries segons la metodologia aplicada.

5 Part pràctica: checklist approach

Un cop definida la metodologia utilitzada per la diagnosi de la RSC a HP Inc. Barcelona, es procedirà a l'explicació de la part pràctica i l'anàlisi dels resultats obtinguts. Tal i com s'ha explicat de manera general a la definició de la metodologia, les columnes definides per cada matèria fonamental de la ISO 26000 són els següents:

- Element ISO 26000.
- Subelement.
- Explicació 1, 2 i 3.
- Accions possibles.
- Stakeholders afectats.

A la següent imatge es pot veure un exemple del resultat de la taula en el cas de la matèria fonamental: Governança de l'organització.

Matèria fonamental: **1**
Governança de l'organització

Element ISO 26000	Sub-element	Explicació 1	Explicació 2	Explicació 3	Accions possibles	Stakeholders afectats
2	3 Adoptar els 7 principis de la RS en tots els nivells de presa de decisions	4			5	6
1. Processos i estructures de presa de decisió	El lideratge motiva la participació efectiva dels treballadors a tots els nivells					
	El lideratge demostra un rol alineat amb la RSC					
	El lideratge crea sistemes d'incentius no econòmics per l'aplicació de la RSC					

Figura 14 – Elements per la matèria fon. “Governança de l'organització”

Font: Elaboració pròpia

En el cas de la matèria fonamental Governança de l'organització (1), únicament es defineix un element considerat de gran importància segons la ISO 26000: Processos i estructures de presa de decisió (2). Dins d'aquest element hi ha diferents subelements, com per exemple: Adoptar els 7 principis de la RS en tots els nivells de presa de decisions (3). Per aquest subelement s'aporta informació a través dels camps Explicació 1, 2 i 3 (4), accions possibles (5) que possibilitaran la millora d'aquesta i els *stakeholders* afectats (6).

A continuació es presentaran els resultats obtinguts per cadascuna de les matèries fonamentals de la ISO 26000. Amb l'objectiu de simplificar la taula, el camp dels *Stakeholders* afectats (St. Afectats) s'han abreviat.

Tal i com s'ha comentat anteriorment a l'explicació de la metodologia, un cop obtingudes les accions possibles es seleccionaran un nombre determinat d'aquestes per cada matèria fonamental. La justificació d'aquesta simplificació és reduir el nombre total d'accions possibles, ja que de cara a realitzar un segon filtratge calia reduir el nombre total de candidats. Els criteris adoptats per escollir aquests candidats de cada matèria fonamental es basen en quines accions permetrien aconseguir un gran impacte sense requerir una gran inversió o un gran temps d'implementació. A més a més, per cada subelement s'indicarà la situació de l'element actual a HP Inc. Barcelona segons el codi de colors: **bona actuació**, **mitjana actuació** i **mala actuació**.

5.1 Checklist: Governança de l'organització

Element ISO 26000	Subelement	Explicació 1	Explicació 2	Explicació 3	Accions possibles	St. afectats
1. Processos i estructura de presa de decisió	Adoptar els 7 principis de la RS en tots els nivells de presa de decisions	HP defensa a través de la seva HP Culture la transparència i el comportament ètic a tots els nivells de l'organització.	HP treballa sota la legalitat vigent i respecte normatives internacionals de comportament.	HP realitza informes anuals de sostenibilitat i publica els seus resultats anuals.	Ser transparent a tots els nivells del negoci, sent realista amb la situació actual de l'empresa i respectar totes les parts interessades.	Org. Treb.

<p>El lideratge motiva la participació efectiva dels treballadors a tots els nivells</p>	<p>HP motiva als seus treballador a innovar en el seu dia a dia, permetent que les seves idees puguin arribar a tenir recorregut dins la organització. Un clar exemple és la iniciativa Ideagram.</p>	<p>Des de la part superior de l'organització es motiva a treballar de manera transversal en altres projectes, com ara projecte Falcon.</p>	<p>Els líder d'HP motiven al personal a ser flexibles i adaptar-se al canvi, ja que el mercat actual evoluciona ràpidament.</p>	<p>Perseguir la millora continua dels processos i liderar el mercat amb els productes.</p>	<p>Org. Treb.</p>
<p>El lideratge demostra un rol alineat amb la RSC</p>	<p>Les decisions preses per l'executiu treballen dins la legalitat vigent, mostren transparència i contemplen les repercussions que les decisions poden arribar a tenir.</p>	<p>Les accions dutes a terme per HP respecten el medi ambient i la sostenibilitat.</p>	<p>Respectar la diversitat i fomentar la innovació són accions claus per la companyia.</p>	<p>Actuar de forma transparent i responsable. Sempre respectar la diversitat i fomentar la innovació en el dia a dia de la companyia.</p>	<p>Org.</p>
<p>El lideratge crea sistemes d'incentius no econòmics per l'aplicació de la RSC</p>	<p>HP facilita al seus treballadors activitats "pro-bono", a través de les quals es pot col·laborar en projectes d'ajuda a la comunitat durant hores de treball.</p>	<p>HP menciona a aquells treballadors amb major impacte durant els meetings trimestrals duts a terme per el CEO de l'organització. La secció s'anomena Journey champions.</p>		<p>Animar als treballadors a millorar la comunitat durant el dia a dia. Permetre als treballadors compaginar la seva feina amb el seu "pro-bono".</p>	<p>Org. Treb.</p>

Taula 2 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Governança de l’organització”

Font: Elaboració pròpia

Dins de la matèria fonamental “Governança de l’organització” s’identifica un únic bloc en base a la ISO 26000. Aquesta categoria és: “Processos i estructura de presa de decisions”, i té identificats diversos subelements amb les quals s’identifiquen accions possibles, les quals tenen com a objectiu adoptar una presa de decisions transparent a tots els nivells de l’organització. A més a més, accions relacionades amb la millora continua dels processos pertanyen a aquesta matèria fonamental.

D'entre les accions possibles definides, es proposa per tal de millorar la situació actual:

- Ser transparent a tots els nivells del negoci, sent realista amb la situació actual de l'empresa i respectar totes les parts interessades
- Actuar de forma responsable i transparent, sempre fomentant la innovació.

Amb l'objectiu de realitzar una pràctica de la RSC a tots els nivells de la companyia, caldria que des de l'organització es fos realista i transparent amb la situació actual. A més a més, cal tenir en compte que cada decisió que es pren repercuteix a les parts interessades, i no només a l'organització. Fomentar la transparència a tots els nivells de la companyia s'aconseguirà un compromís més elevat per part dels treballadors en les seves tasques del dia a dia. Fomenta la innovació de forma oberta dins la companyia permetrà la creació de nous productes i idees que poden genera beneficis a l'organització.

5.2 Checklist: Drets humans

Element ISO 26000	Subelement	Explicació 1	Explicació 2	Explicació 3	Accions possibles	St. afectats
1. Due diligence	Identificar, prevenir i adreçar drets humans actuals o potencials en la cadena de valor	HP valida que totes les organitzacions que adquireix respectin els drets humans.	HP respecta tots els drets humans en el seu dia a dia.	HP no treballa amb organitzacions que posin en risc els drets humans.	No col·laborar amb organitzacions que no respectin els drets humans.	Org. Prov. Cl.
2. Situacions de risc pels drets humans	Accions d'alerta en cas de corrupció	HP té sistemes interns per notificar corrupcions (internes/externes).			Crear plataformes per notificar corrupcions durant el dia a dia de l'organització, tant internes com externes (proveïdors, clients...).	Org. Treb. Prov. Cl.
3. Evitar complicitat	Preveure o canviar situacions que impliquin algun tipus de complicitat (directa, beneficiaria o silenci)	La complicitat en la pressa de decisions no es permet dins l'organització. Dins dels Standard bussines of conduct s'exemplifica com notificar-ho.	HP no contempla la complicitat, ja que defensa la transparència en les seves accions.		Seguir els Standards Business of Conduct en totes les accions desenvolupades en nom de la companyia.	Org. Treb. Prov. Cl.

4. Resolució de queixes	Establiment d'un sistema de queixes transparent i efectiu i mecanismes de resolució	Els treballadors de HP poden notificar de forma totalment anònima la vulneració d'algun del seus drets.	Les queixes són gestionades per un departament de queixes.	HP en els seus estàndards explica protocols per afrontar situacions en les quals es posen en perill drets del treballador i/o client.	Gestionar les queixes de forma ràpida i efectiva. Analitzar els motius de queixa i millorar el sistema.	Org. Treb. Prov. Cl.
5. Discriminació i grups vulnerables	Igualtat de drets entre tots els treballadors	HP no fa distinció entre treballador segons la seva posició, raça o sexe.	HP realitza activitats per donar visibilitat a grups vulnerables, com ara gent amb discapacitat.	HP contracta e personal en risc d'exclusió social.	Facilitar la incorporació al mercat laboral de persones en risc d'exclusió social, com per exemple gent amb discapacitats.	Org. Treb.
	Perseguir la diversitat entre treballadors	Actualment els treballadors de HP a Barcelona tenen més d 50 nacionalitats diferents.	HP facilita als treballadors possibilitats en altres sites de la empresa, fomentant la internacionalització.	Durant els processos de selecció tots els treballadors tenen les mateixes oportunitats, independentment de la seva nacionalitat.	Trencar les barreres entre països, permetent que la internacionalització enriqueixi la companyia.	Org. Treb.
6. Drets civils i polítics	Llibertat d'opinió i expressió	HP permet a tots els treballadors expressar la seva opinió sobre processos i/o situacions.			No jutjar a nivell professional a cap treballador per la seva vida personal o pensament.	Org. Treb.
7. Drets econòmics, socials i culturals	Compatibilitzar vida privada i laboral	HP permet a tots els seus treballadors la realització d'un horari flexible.	Un treballador pot realitzar tele-treball sempre que ho sol·liciti.		Facilitar la compatibilitat de la vida privada i laboral dels treballadors.	Org. Treb.
8. Principis fonamentals i drets al treball	No treball obligat ni infantil	HP no disposa de treball infantil ni obligat.			Respectar la legislació de cada país i la normativa internacional.	Org. Treb.
	Llibertat d'associació	HP creu en la llibertat d'associació.			Facilitar als treballadors la seva associació, en BINs com ara WEN, YEN o Pride.	Org. Treb.

Taula 3 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Drets humans”

Font: Elaboració pròpia

La checklist dels elements pertanyents a la matèria fonamental dels drets humans permet visualitzar con elements d'HP com ara *Standards Business of Conduct* permeten establir una base de comportament de forma transversal dins de l'organització. Els respecte a les legislacions nacionals i la normativa internacional al dia a dia permetrà millorar la qualitat de els decisions en relació a la RSC. A més a més, no etiquetar els grups de treballadors segons les seves capacitats físiques o psíquiques, la seva orientació el seu pensament permetrà adquirir una companyia alineada amb la ISO 26000.

Les 3 accions que es consideren més crítiques en aquest bloc són les següents:

- No col·laborar amb organitzacions que no respectin els drets humans.
- Seguir els *Standards Business of Conduct* en totes les accions desenvolupades en nom de la companyia.
- No jutjar a nivell professional a cap treballador per la seva vida personal o pensament.

Aplicar polítiques de RSC ha d'integrar la major part possible de l'organització, per tant les parts interessades com els clients o els proveïdors haurien de respectar la totalitat dels drets humans. A més a més, l'elaboració d'uns *Standards Business of Conduct* complets permetrà que accions relacionades amb la malversació de recursos o la complicitat siguin notificades de forma eficient. Per últim, no jutjar als treballadors per la seva vida privada o pensament permetrà adquirir un nivell més elevat de RSC en referència als drets humans.

5.3 Checklist: Pràctiques laborals

Element ISO 26000	Subelement	Explicació 1	Explicació 2	Explicació 3	Accions possibles	St. afectats
1. Treball i relacions laborals	Contractes clars i justos per els empleats	Tots els treballadors disposen de contractes clars. L'organització no crea situacions d'incertesa.	Les hores de treball mai s'excediran. Si són requerides hores extres, aquestes es remuneraran.	Els treballadors de baixa rebran un complement econòmic per part de l'organització amb l'objectiu d'assolir el salari que tenien en condicions normals de treball.	Deixar clares les condicions de treball en el contracte, així com els processos per notificar les hores extres o notificar una baixa per malaltia.	Org. Treb.
	Mateixes oportunitats per tots els empleats	Per tal de cobrir una nova vacant interna el procés de selecció s'ha d'obrir de forma general, donant oportunitats a gent aliena a l'organització.	Els treballadors tenen la possibilitat de buscar oportunitats en altres departaments, ja que els moviments horitzontals dins l'organització són comuns.		Valorar de forma objectiva a tots els aspirants a una vacant, adoptant criteris no basats en la subjectivitat.	Org. Treb.
	Contractes justos amb subcontractors, proveïdors i clients	Els treballs dels proveïdors han d'estar dins les normes de conducta d'HP, ja que donen imatge a la pròpia empresa.			Analitza els treballs realitzats per proveïdors / clients / subcontractors per tal de validar que es compleixin uns requisits.	Org. Treb. Prov. Cl.
	Protecció d'informació personal i privacitat dels treballadors	En cap cas es facilitarà informació confidencial a terceres parts.	La informació que HP té dels treballadors és confidencial.	La privacitat dels treballadors es respectada en tots els nivells de l'organització.	Dissenyar una política de privacitat a nivell intern, en la que el treballador pugui decidir quina informació està disposat a compartir.	Org. Treb. Prov. Cl.

2. Condicions de treball i protecció social	Els salaris són analitzats i adoptats per tal de proveir un salari decent	HP calcula els seus salaris en base al mercat on treballa, tenint en compte posició, rol i experiència.	S'adopten valors mitjans del mercat actual segons cada posició, adaptant els valors a tots els països.	Activitats d'avaluació en forma de qüestionari, validant l'opinió dels treballadors sobre la seva remuneració.	Proveir un salari digne tenint en compte el nivell d'experiència, la posició i el mercat.	Org. Treb.
	Protecció de les condicions dels treballadors	Els llocs de treball són avaluats periòdicament per tal de validar les condicions.	Revisions d'ergonomia al lloc de treball.		Validar que les condicions de tots els treballadors compleixen els requeriments exigits.	Org. Treb.
3. Diàleg	Col·laboració i diàleg amb parts independents que representin els interessos dels treballadors	Els comitès d'empresa es reuneixen amb sindicats per tal de pactar els convenis.	HP organitza reunions amb els comitès i sindicats per pactar els convenis.	Es permet assistir a les reunions del comitè a tots aquells treballadors que ho desitgin.	Col·laborar amb els comitès i els sindicats amb l'objectiu d'arribar a acords.	Org. Treb.
4. Salut i seguretat al treball	Salut al treball i sistemes de prevenció	HP disposa de metge propi per tractar qualsevol lesió o malaltia dels treballadors.	HP posa a disposició serveis de fisioteràpia o psicologia al propi site.	HP realitza revisions periòdiques dentals, físiques i òptiques, d'entre altres.	Proveir als treballadors de serveis mèdics relacionats amb la prevenció i tractament de malalties o dolències.	Org. Treb.
	Assistència mèdica i emergències	El servei mèdic d'HP s'encarrega de vetllar per la salut dels treballadors, realitzant proves mèdiques com ara ecografies o analítiques.	En cas d'emergència, HP disposa de protocols d'actuació (DESA o ictus, per exemple).		Vetllar per la salut dels treballadors, permetent realitzar el seu treball en unes condicions dignes.	Org. Treb.
	Ús de material perillós	HP no permet accedir a materials perillosos sense seguir protocols.	Els materials perillosos s'emmagatzemen respectant la seva normativa.	HP ha reduït l'ús de materials contaminants i perillosos en les seves tintes.	Obtenir els mateixos productes utilitzant menys materials nocius per el medi ambient /usuaris.	Org. Treb. Prov. Cl.
	Auditar seguretat de la maquinaria	Tota la maquinaria realitza un manteniment periòdic	HP realitza manteniments preventius.	HP audita la qualitat dels productes, verificant que els	Realitzar manteniments preventius de la maquinaria.	Org. Treb.

		per una empresa externa.		requeriments mínims es superen.		Prov. Cl.
5. <i>Desenvolupament humà i entrenament al lloc de treball</i>	Desenvolupament del personal i planning d'entrenament	Tots els treballadors disposen de la plataforma BrainCandy, amb trainings sobre diferents temàtiques.	Els treballadors creen el seu career development, a través del qual es planifica un entrenament a mig/llarg termini.		Facilitar als treballadors eines que permetin el seu creixement personal durant la seva carrera a HP.	Org. Treb.
	Sessions informatives per nous treballadors	HP realitza On Boarding sessions a través de les quals s'expliquen els elements bàsics del seu dia a dia.	Els nous treballadors tenen assignat un mentor de dins de l'organització.	New employee checklist és una llista desenvolupada des de RH amb l'objectiu de facilitar la integració dels nous empleats a l'organització.	Fer accessible tota la informació als nous treballadors.	Org. Treb.

Taula 4 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Pràctiques laborals”

Font: Elaboració pròpia

Com a resultat de la checklist en la matèria fonamental pràctiques laborals, moltes de les accions possibles fan referència a comprovacions de les condicions laborals dels treballador i/o maquinaria. Actualment, HP revisa periòdicament elements com per exemple la lluminositat de les oficines, separació entre treballadors al lloc de treball, d'entre d'altres. A més a més, els contractes són clars i la informació referent als diferents processos interns de l'organització està disponible en tot moment.

Les accions possibles que permetran millorar la RSC escollides per aquesta matèria fonamental són les següents:

- Proveir un salari digne tenint en compte el nivell d'experiència, la posició i el mercat.
- Valorar de forma objectiva a tots els aspirants a una vacant, adoptant criteris no basats en la subjectivitat.
- Facilitar als treballadors eines que permetin el seu creixement personal durant la seva carrera.

Encara que l'ús de materials perillosos suposa un gran inconvenient per el medi ambient, s'ha valorat escollir aquestes tres accions ja que actualment s'estan buscant materials substitutius per reduir la petjada sobre el medi ambient.

Actualment, molts dels salaris dels treballadors d'HP no s'equiparen amb els que s'obtidrien en altres empreses nacionals. Per aquest motiu, els nivells salarials haurien de ser revisats. A més a més, la contractació de nou personal hauria de ser una decisió realitzada totalment de forma objectiva, ja que cada candidat ha de tenir les mateixes possibilitats a l'iniciar el procés de selecció. Proporcionar eines per obtenir un creixement personal dins la companyia als treballadors permetrà millorar les condicions de treball dins la companyia, dotant als treballadors de la possibilitat d'escollir el seu trajecte a mig-llarg termini.

5.4 Checklist: Medi ambient

Element ISO 26000	Subelement	Explicació 1	Explicació 2	Explicació 3	Accions possibles	St. afectats
De forma general	<p>Respectar i promoure els principis de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilitat medi ambient - Consciència de precaució - Gestió del risc medi ambient 	Iniciatives per reduir l'ús de les ampolles de plàstic dins del propi site.	Conscienciar als treballadors de la quantitat d'aigua necessària per obtenir els aliments.	Xerrades sobre com ser més sostenible en les tasques diàries.	Reduir les accions que suposen impacte negatiu sobre el medi ambient	Org. Treb.
1. Prevenció de la contaminació	Ús de productes tòxics i elements químics perillosos	Actualment, a HP Inc. Barcelona no s'obtenen les tintes, que són la part més contaminant dels productes.	Els productes de neteja de maquinaria s'apliquen seguint protocols d'actuació i ho fa el personal autoritzat.	Les impressores 3D s'utilitzen en espais airejats i per personal autoritzat. Les impressores 3D poden arribar a emetre partícules nocives per l'usuari i per aquest motiu cal extreure les possibles partícules en suspensió.	Evitar l'ús de materials tòxics en la mesura de lo possible. Estudiar alternatives que permetin obtenir els mateixos resultats.	Org. Treb.
	Gestió de residus	Dintre de les zones de R&D es disposa de contenidors per facilitar el reciclatge del components i/o materials utilitzats.	Els tòners de tinta disposen de zones especial de reciclatge, a través de les quals HP gestiona el seu reaprofitament.	Al lloc de treball i a les cafeteries es disposa de punts de reciclatge.	Localitzar de forma eficient el punts de reciclatge dins del site. Fomentar el reciclatge de materials amb menys % de reciclatge.	Org. Treb.

2. Ús de recursos sostenibles	Ús de l'energia	El nou edifici B10 s'il·lumina majoritàriament amb llum natural.	Ús de bombetes de baix consum en tots els sites, basats en la tecnologia LED.		Fomentar la instal·lació de productes d'eficiència A i aprofitament màxim de la llum solar.	Org. Treb.
	Ús d'energies renovables	HP disposa de plaques solars per obtenir aigua calenta sanitària i plaques solars fotovoltaïques per la il·luminació.	El nou edifici B10 disposa de vegetació per purificar l'aire.	La majoria d'edificis disposen de finestres i obertures per tal de facilitar l'entrada de llum natural.	Pensar alternatives per la integració de les energies renovables.	Org. Treb.
3. Mitigació del canvi climàtic i adaptació	Vulnerabilitat de fuites	Totes les instal·lacions realitzen revisions periòdiques i manteniments preventius.			Realitzar manteniments preventius de les instal·lacions.	Org. Treb.
4. Protecció del medi ambient, la biodiversitat i el manteniment dels espais naturals	Promoure la diversitat	Dins del site s'han dut a terme campanyes de reforestació, amb l'objectiu d'augmentar la fauna autòctona de la zona.	Un cop a l'any els treballadors que ho desitgin poden col·laborar en campanyes de neteja de platges o plantament d'arbres, d'entre altres.		Millorar els espais naturals, fomentant els espais verds dins del propi site.	Org. Treb.

Taula 5 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Medi ambient”

Font: Elaboració pròpia

A la matèria fonamental del Medi Ambient, el checklist dona com a resultat accions possibles enfocades a mitigar la petjada dels processos sobre el medi ambient, fomentar els espais verds al propi *site* i pensar alternatives per la integració de les energies renovables.

Les accions escollides en aquesta matèria fonamental són les següents:

- Reduir les accions que suposen impacte negatiu sobre el medi ambient.
- Localitzar de forma eficient els punts de reciclatge dins del site. Fomentar el reciclatge de materials amb menys % de reciclatge.
- Realitzar manteniments preventius de les instal·lacions.

Reduir l'impacte que els processos realitzen sobre el medi ambient permetrà millorar els processos de l'organització. Fomentar el reciclatge de tots els materials utilitzats en el dia a dia de la companyia permetrà reduir la quantitat de recursos destinats a la separació dels residus i a més a més habilitarà a la reutilització de materials en altres activitats. Per últim, la realització de manteniments preventius sobre les instal·lacions permetrà fer una prevenció del possible malbaratament de recursos, fomentat la sostenibilitat i respectant el medi ambient.

5.5 Checklist: Pràctiques justes d'operació

Element ISO 26000	Element	Explicació 1	Explicació 2	Explicació 3	Accions possibles	St. afectats
1. Anti-corrupció	Normes clares a la hora de rebre i oferir regals empresarials	Segons el Standard Business of Conduct, els treballadors d'HP poden rebre regals de màxim 25\$.	Els treballadors d'HP no poden realitzar regals mentre representen a HP.		Limitar els regals empresarials als treballadors d'HP.	Treb. Prov. Cl.
	Certificats i declaració d'origen	La procedència de tots els productes és clara.	HP facilita al clients certificats de qualitat dels seus productes.		Testejar els productes per tal d'obtenir uns requeriments mínims de qualitat.	Org. Treb. Prov. Cl.
2. Implicació responsabilitat política	Establir normes per al lobbying (en vers la interacció política)	HP és comprensiu amb les polítiques dels països en els que opera.			Comprensió sobre la situació política dels països en els que opera la companyia.	Org.
3. Competència justa	Mateixa informació per tots el proveïdors	No hi ha tracte especial segons proveïdor en referència a la informació proveïda.			Informar d'igual forma a tots els proveïdors.	Org. Treb. Prov. Cl.

	Contractes clars i preus justos amb proveïdors i contractants	Els contractes amb proveïdors i/o clients són clars.			Elaborar contractes clars amb els proveïdors.	Org. Treb. Prov. Cl.
	Pagament just als proveïdors	Els pagaments a proveïdors es pacten i es respecte.	El pagament a proveïdors es fa majoritàriament a 90 dies.		Pagar de forma justa als proveïdors en el temps estipulat per contracte.	Org. Treb. Prov. Cl.
4. Promoció de la RS a la cadena de valor	Realitzar influència en la RS contra els proveïdors i compradors (convidar a que col·laborin)	HP treballa amb proveïdors que respecten els principis de la RSC.			Incentivar a aquelles organitzacions que respecten la RSC.	Org. Treb. Prov. Cl.
	Proveir suport a les PIMES quan sigui possible	HP col·labora amb algunes petites i mitjanes empreses amb l'objectiu de facilitar l'accés a la seva tecnologia.	HP realitza adquisicions de petites i mitjanes empreses.		Col·laborar amb les PIMES, facilitant l'accés a la tecnologia.	Org.
5. Respecte dels drets de propietat intel·lectual	Respectar la propietat intel·lectual	HP gestiona de manera justa l'IP, pagant de forma justa els royalties i cross-licensing.	HP disposa de contractes amb la competència per tal de poder vulnerar algunes de les seves patents.		Analitzar que les accions que realitza l'organització no vulnereu cap dret de IP.	Org. Prov. Cl.

Taula 6 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Pràctiques justes d’operació”

Font: Elaboració pròpia

Centrant-nos en la matèria fonamental “Pràctiques Justes d’Operació”, les accions analitzades en els diferents elements en base a la ISO 26000 donen com a resultats accions en contra de la corrupció, del tracte de la informació amb els diferents proveïdors i la incentivació de la RSC.

A continuació es poden veure detalls les accions considerades com més importants en aquesta matèria fonamental:

- Informar d'igual forma a tots els proveïdors.
- Pagar de forma justa als proveïdors en el temps estipulat per contracte.
- Col·laborar amb les PIMES, facilitant l'accés a la tecnologia.

Tots els proveïdors tenen dret a accedir a la informació de la companyia i per tant, tots haurien de rebre el mateix tipus d'informació. Actualment, alguns dels proveïdors poden tenir accés a informació privilegiada, creant un sistema poc just si es mira des de perspectiva global. Aquesta acció lliga estretament amb l'elaboració de contractes justos amb els proveïdors, ja que HP en cap cas hauria d'oferir contractes de condicions poc justes per als proveïdors. Per tant, si s'informa als proveïdors amb una mateixa informació, s'aconseguirà un sistema més just en quant a la comunicació d'informació companyia-proveïdors. Un altre fet que es dona a la companyia és que majoritàriament els proveïdors són grans multinacionals. No obstant, cal tenir en compte els proveïdors amb menor poder adquisitiu, els quals poden disposar de menys marge de maniobra per les seves accions. De cara a no posar en risc l'estabilitat econòmica dels proveïdors, cal respectar sempre les condicions establertes en el contracte. Finalment, facilitar a les PIMES l'accés a la tecnologia permetrà que aquestes puguin millorar els seus serveis, oferint productes de millor qualitat gràcies als productes d'HP. Aquesta col·laboració pot definir-se en contractes de col·laboració o d'investigació.

5.6 Checklist: Assumptes de consumidors

Element ISO 26000	Subelement	Explicació 1	Explicació 2	Explicació 3	Accions possibles	St. afectats
1. Mercat just	Informació clara i honesta sobre els productes, serveis i el seu impacte	HP consciència als clients de la perillositat de productes com ara la tinta.	HP informa sobre el procés de fabricació dels productes.	HP facilita punts de recollida de productes al final de la seva vida útil.	Informar de forma clara sobre la perillositat dels productes.	Org. Cl.
	No estereotipar informació respecte el gènere, religió, raça o relacions personals	HP no estereotipa cap tipus d'informació.	Standard business of conduct es focalitza en gran part en la notificació de comportaments negatius dins l'organització.		Ampliar els Standards Business of Conduct.	Org. Cl.

2. Protegir la salut i seguretat dels clients	Adequar la informació sobre la salut i la seguretat sobre els impactes, l'ús i el mal ús, el muntatge, el manteniment i el reciclatge dels productes	HP notifica als compradors protocols d'actuació en cas de mal ús del producte.			Facilitar als clients els protocols d'actuació en cas de mal ús.	Org. Cl.
	Mecanismes per la retirada del producte	HP habilita punts de recollida de productes un cop finalitzada la seva vida útil.	HP recicla els materials recollits amb l'objectiu de reintegrar-los en la cadena de subministrament.		Notificar als clients dels mecanismes disponibles per reciclar les diferents parts del producte.	Org. Cl.
3. Consum sostenible	Informació precisa i verificable sobre l'impacte dels productes sobre el medi ambient i la societat	Els impactes de tots els productes d'HP sobre el medi ambient poden ser consultats.			Posar en disposició dels clients l'impacte del producte sobre el medi ambient.	Org. Cl.
	Productes que puguin ser reciclats o reutilitzats	S'intenta reciclar el màxim possible dels productes, intentant donar una nova vida al material reciclat.	Aquells materials que no poden ser reciclats de forma directa, es processaran per tal de reduir l'impacte al medi ambient.		Intentar inserir productes reciclats o reutilitzats en la cadena de subministrament.	Org. Cl.
4. Serveis al comprador, suport, gestió de queixes i resolució	Mètode efectiu de queixes de client	Els clients disposen de telèfons i formularis de queixes.	Les queixes són gestionades per personal d'HP, no empreses terceres.	Els deadlines pactats amb el client es respecten.	Incorporar estàndards com ara la ISO 10002 Quality Management	Org. Cl.
	Mecanismes per dur a terme una bona instal·lació, ús, reparació, manteniment, retorn i reciclatge	Els instal·ladors d'HP segueixen guies d'instal·lació de tots els productes.	El client rep un training de com usar el producte.	La informació sobre el manteniment, retorn i/o reciclatge està en tot moment disponible per el client.	Satisfer les necessitats del client en tot moment de la vida útil del producte. Facilitar el reciclatge un cop finalitzada la vida útil.	Org. Cl.

	Mecanismes per la resolució de disputes, conflictes i mediació amb mínim cost per els consumidors	Les despeses de les disputes i conflictes són pagades per HP en cas de que el període de garantia estigui vigent i el producte no compleixi algun dels requeriments que la garantia ofereix.	Les garanties dels productes són clares.		Definir protocols d'actuació en cas de conflicte.	Org. Cl.
5. Privacitat de les dades dels clients	Mecanismes transparent d'adquisició i gestió d'informació personal	El client pot denegar l'ús de la informació del producte.	HP no adquireix dades dels productes si no s'autoritza per part del client.		Creació de qüestionaris de cessió d'informació personal.	Org. Cl.
	Dret dels clients de verificar la seva informació personal	Els clients poden verificar la seva informació en tot moment.			Facilitar als clients l'accés a les seves dades personals.	Org. Cl.
6. Accés a serveis essencials	Política de protecció per proporcionar serveis essencials a tots els consumidors	HP proporciona a tots els clients els elements essencials per fer funcionar els seus productes			Realitzar una instal·lació completa dels productes, realitzant una posta en marxa efectiva.	Org. Cl.
7. Educació i consciència	Programes d'educació per a clients amb les condicions de compra, funcions claus dels productes i impactes d'aquests en el seu mercat	HP Inc. Barcelona disposa d'un Training Center, a través del qual clients d'EMEA (Europa, Middle-East and Africa) poden aprendre a utilitzar la maquinaria amb tècnics propis d'HP.	HP té pautades totes les fases de contractació dels seus serveis, ja sigui a nivell de training a Barcelona o a la destinació del producte.	HP disposa d'una gama de productes s'adapta a tota mena de pressupostos, permetent als clients alinear la solució amb els seus requeriments.	Ajusta les solucions d'HP al pressupost dels clients, facilitant el pagament dels productes a aquells clients que no disposin de capacitat econòmica per adquirir-los.	Org. Cl.

Taula 7 – Checklist approach aplicat a la matèria fonamental “Assumptes de consumidors”

Font: Elaboració pròpia

A la matèria fonamental “Assumptes de consumidors” les accions es centren en facilitar una informació complerta als clients sobre els productes, tant del seu ús com del seu reciclatge. A més a més, aspectes com ara l'accés a dades personals i la gestió d'incidències s'inclouen en aquest àmbit.

Les accions determinades com més importants dins d'aquesta matèria són les següents:

- Notificar als clients dels mecanismes disponibles per reciclar les diferents parts del producte.
- Intentar inserir productes reciclats o reutilitzats en la cadena de subministrament.
- Incorporar estàndards com ara la ISO 10002 *Quality Management*.

HP utilitza diferents tipus de tecnologies en els seus productes, i cada tecnologia pot requerir un tractament específic un cop la vida útil ha finalitzat i s'ha d'iniciar el procés de reciclatge. Per tant, una forma de millorar el reciclatge dels productes es comunicar als client els diferents mecanismes que tenen disponibles. Lligat a aquesta acció, de cara a millorar la sostenibilitat de la companyia en la matèria de assumptes de consumidors caldria intentar millorar el rati de productes reintegrats en la cadena de subministrament respecte els productes nous de la cadena de subministrament. Els elements que utilitzen les tecnologies d'HP es deterioren amb diferents velocitats, per tant una fallida en un element no comporta que la resta no es puguin utilitzar per altres tasques si es compleixen una sèrie de requisits de qualitat.

5.7 Checklist: Participació activa i desenvolupament de la comunitat

Element ISO 26000	Subelement	Explicació 1	Explicació 2	Explicació 3	Accions possibles	St. afectats
1. Implicació comunitat	Realització d'activitats en vers la millora de la comunitat	Charity Day permet projectes d'ajuda a la comunitat siguin finançats.	Roses contra l'oblit és una iniciativa que es realitza el dia de St Jordi, a través de la qual es visiten residències per donar roses i llibres a la gent que hi resideix.		Millorar la comunitat a través d'activitats organitzades per treballadors i/o organització.	Org. Treb.

	Revisar els objectius de desenvolupament locals en ver la consecució del ODM	HP millora els seus processos per tal de millorar la sostenibilitat.			Col·laborar a nivell local en la consecució dels objectius establerts a l'ODM.	Org.
2. Educació i cultura	Programes d'educació per les comunitats	Code Wars o Hour of Code permeten que es fomentin les carreres STEM dins la població femenina.	HP realitza visites d'escoles a les seves instal·lacions, amb l'objectiu de motivar als estudiants a innovar en el seu dia a dia.	Xerrades de treballadors d'HP en fires d'empresa.	Augmentar la gama d'activitats destinades a transmetre els valors de la companyia a la comunitat.	Org. Treb.
	Pla per respectar les tradicions culturals i preservar l'herència cultural	HP no implanta el seu model cultural als països on treballa.	HP respecta la forma de treballar de les empreses que adquireix.		Respectar les tradicions dels països en els quals la companyia opera.	Org. Treb.
3. Creació de treball i desenvolupament d'habilitats	Participació en desenvolupament local i nacional d'habilitats	HP analitza els sistemes nacionals i local amb l'objectiu d'obtenir informació sobre els processos de les empreses que adquireix.			Adaptar les activitats destinades a les comunitats als diferents països on s'opera.	Org. Treb.
	Pla per creació directa de llocs de treball	HP crea llocs de treball depenent de les necessitats del mercat. Al 2016, degut a la explosió del 3D, una gran quantitat de llocs de treball van ser creats a Barcelona.	HP permet el desenvolupament d'habilitats, integrant un itinerari personal per cada treballador.		Crear treball de qualitat.	Org.
4. Desenvolupament tecnologia i accés	Col·laboració amb universitats o institucions per estimular la tecnologia	HP col·labora en projectes d'investigació amb universitats, com ara la UPC o la UB.	Més de 300 estudiants realitzen pràctiques d'empresa a HP Inc. Barcelona.	HP facilita l'ús de les seves tecnologies (3D per exemple) amb institucions. Exemples: creació de muntures, plantilles, motlles d'ortodòncia.	Estimular la tecnologia a tots els nivells de la societat, incloent-hi els nivells formatius.	Org.

5. Creació de riquesa i beneficis	Impostos justos	HP paga els impostos en aquells països on desenvolupa la seva activitat.	Algunes posicions de l'organització es localitzen en altres països.	Un mateix equip pot comprendre diferents nacionalitats. Cadascú dels membres tributa al seu país de treball.	Pagar els impostos als països on es duen a terme les activitats.	Org.
6. Salut	Programa per donar suport a través dels serveis mèdics	HP facilita als treballadors els serveis mèdics, facilitant una mútua privada i una assegurança de vida.			Fer accessible els serveis mèdics a tots els treballadors.	Org. Treb.
7. Inversió social	Activitats per estimular la millora de la comunitat	HP inverteix en la comunitat a través de iniciatives com el Charity Day.	HP col·labora amb la comunitat a través d'activitats com Matter to a million.	HP realitza tasques socials a través d'iniciatives com la del Hospital Niño Jesús.	Estimular la millora de la comunitat a través d'iniciatives que utilitzin els productes HP.	Org. Treb.

Taula 8 – Checklist approach aplicat a la matèria fon. “Participació activa i desenvolupament de la comunitat”

Font: Elaboració pròpia

Finalment, dins la matèria fonamental “Participació activa i desenvolupament de la comunitat” s’han analitzat 7 grans blocs, els quals donen com a resultat accions que estimulin la millora de la comunitat, crear un treball de qualitat, respectar les tradicions del països on s’opera... Tal i com s’ha vist a punts anteriors, HP Inc. Barcelona col·labora en moltes activitats destinades a millorar aspectes específics de la comunitat, com per exemple el *Charity Day*, *Matter to a million* o fires d’empresa.

Les tres accions considerades en aquest bloc són:

- Millorar la comunitat a través d'activitats organitzades per treballadors i/o organització.
- Augmentar la gama d'activitats destinades a transmetre els valors de la companyia a la comunitat.
- Estimular la tecnologia a tots els nivells de la societat, incloent-hi els nivells formatius.

Encara que HP Inc. Barcelona actualment realitzi activitats destinades a la millora de la comunitat, incrementar aquest aspecte permetria interioritzar alguns dels valors que aquestes activitats transmeten. A través d’activitats com ara *Hour of Code* o *Code Wars*, HP fomenta els estudis STEM entre els estudiants des de l’educació primària i/o secundària, ja que reptar i/o

estimular tecnològicament als més petits permetrà que aquests tinguin clar que volen fer en un futur.

5.8 Propostes de millora

Amb el *checklist* de cada matèria fonamental completat, el següent pas es definir unes accions específiques que permetin la millora de la situació. Tal i com s'ha vist a través del codi de colors utilitzat a la columna dels subelements, actualment HP no opera d'una forma totalment responsable en alguns aspectes. D'entre tots els elements analitzats a través de la metodologia *checklist approach*, les accions seleccionades com a millorables són les següents:

1. Ser transparent a tots els nivells del negoci, sent realista amb la situació actual de l'empresa i respectar totes les parts interessades
2. Actuar de forma responsable i transparent, sempre fomentant la innovació en el dia a dia de la companyia.
3. No col·laborar amb organitzacions que no respectin els drets humans.
4. Seguir els *Standards Business of Conduct* en totes les accions desenvolupades en nom de la companyia.
5. No jutjar a nivell professional a cap treballador per la seva vida personal o pensament.
6. Proveir un salari digne tenint en compte el nivell d'experiència, la posició i el mercat.
7. Valorar de forma objectiva a tots els aspirants a una vacant, adoptant criteris no basats en la subjectivitat.
8. Facilitar als treballadors eines que permetin el seu creixement personal durant la seva carrera.
9. Reduir les accions que suposen impacte negatiu sobre el medi ambient.
10. Localitzar de forma eficient els punts de reciclatge dins del site. Fomentar el reciclatge de materials amb menys % de reciclatge.
11. Realitzar manteniments preventius de les instal·lacions.
12. Informar d'igual forma a tots els proveïdors.
13. Pagar de forma justa als proveïdors en el temps estipulat per contracte.
14. Col·laborar amb les PIMES, facilitant l'accés a la tecnologia.

15. Notificar als clients dels mecanismes disponibles per reciclar les diferents parts del producte.
16. Intentar inserir productes reciclats o reutilitzats en la cadena de subministrament.
17. Incorporar estàndards com ara la ISO 10002 *Quality Management*.
18. Millorar la comunitat a través d'activitats organitzades per treballadors i/o organització.
19. Augmentar la gama d'activitats destinades a transmetre els valors de la companyia a la comunitat.
20. Estimular la tecnologia a tots els nivells de la societat, incloent-hi els nivells formatius.

De cara a realitzar una proposta d'acció de millora específica en alguna de les 20 accions definides, caldrà establir prioritats. Tal i com s'ha comentat durant el document, actuar conforme la RSC és un procés que comporta molts canvis dins de l'organització i, per tant, cal establir criteris d'implementació. Intentar canviar l'actuació d'una companyia en gran mesura comportarà que des de la companyia no es vulgui realitzar el canvi, ja que els efectes colaterals podrien afectar a àrees del negoci.

A continuació es definiran els criteris amb els quals s'avaluaran cadascuna de les accions de cara a obtenir una llista definitiva. Els criteris tenen com a resposta valors *booleans* (1 o 0). En cas de complir-se la condició sobre l'acció es tindrà un 1 i en cas contrari serà un 0. La llista és la següent:

1. No requereix una gran inversió per dur-se a terme.
2. Incidència directa sobre el medi ambient.
3. No requereix modificar formes d'actuar de treballadors / proveïdors /clients en el seu dia a dia.
4. Requereix únicament de l'organització per ser implementada.
5. Impacte visible a curt termini.

La raó per la qual s'han escollit aquests criteris, és perquè es vol aconseguir definir un filtre per aquelles accions que no requereixen una gran inversió, que poder ser integrades en la companyia per part de l'organització directament, tenint un impacte visible a curt termini amb una incidència directa sobre el medi ambient i que no requereixen modificar les formes d'actuar en el dia a dia dels treballadors / proveïdors / clients.

Donant ponderacions a cadascun dels criteris s'obtidran aquelles accions que més s'alineen amb els criteris establerts. Adoptar criteris com ara que no es requereixi una gran inversió o que la implementació de l'acció depengués únicament de l'organització, té com a objectiu obtenir unes accions específiques que poden ser implementades de manera eficaç per part de la companyia, sense requerir grans inversions. A més a més, si s'afegeix a aquests criteris el fet de que no tinguin una gran repercussió en el dia a dia de treballadors/proveïdors/clients, s'aconseguiran accions que milloraran la RSC duta a terme des de la pròpia organització sense modificar els hàbits d'altres parts interessades. Finalment, als criteris s'ha afegit d'incidència positiva sobre el medi ambient, que té com a objectiu millorar la sostenibilitat de les accions respecte el medi ambient.

A continuació es presenta la taula amb els diferents criteris i les ponderacions associades. Un cop avaluades totes les accions determinades al punt anterior del treball es procedirà al càlcul del valor total ponderat. Aquest valor total estarà comprès entre 0 i 1, i s'anomenarà "Puntuació". Una puntuació propera al 0 significarà que l'activitat en qüestió no està alienada amb els criteris establerts, mentre que una puntuació propera a l'1 significarà que per l'acció s'alineja amb els criteris definits. La taula ponderació segons criteri és la següent:

Criteri	Ponderació
No requereix una gran inversió per dur-se a terme	0,275
Incidència directa sobre el medi ambient	0,225
No requereix canviar formes d'actuar de treb. / prov. /cl. en el seu dia a dia	0,2
Requereix únicament de l'organització per ser implementada	0,175
Impacte visible a curt termini	0,125

Taula 9 – Criteris d'avaluació i ponderacions assignades

Font: Elaboració pròpia

A continuació es presenten les puntuacions obtingudes per cadascuna de les accions possibles:

Acció possible	P1	P2	P3	P4	P5	Puntuació
1	1	0	0	1	0	0,45
2	1	1	0	0	1	0,625
3	1	0	0	1	1	0,575
4	1	0	1	0	1	0,6
5	1	0	0	0	1	0,4
6	1	0	0	1	1	0,575
7	1	0	0	0	1	0,4

8	1	0	0	1	1	0,575
9	1	1	0	0	1	0,625
10	1	1	1	0	1	0,825
11	0	1	0	1	1	0,525
12	1	0	1	1	1	0,775
13	1	0	1	1	0	0,65
14	0	0	1	1	0	0,375
15	1	1	1	1	1	1
16	0	1	0	0	1	0,35
17	1	0	1	1	1	0,775
18	1	1	1	0	1	0,825
19	1	0	1	0	1	0,6
20	1	0	1	1	1	0,775

Taula 10 – Avaluació de les accions segons criteris

Font: Elaboració pròpia

Les 3 accions que aconseguen una major puntuació tenint en compte els criteris establerts són:

- Notificar als clients dels mecanismes disponibles per reciclar les diferents parts del producte.
- Localitzar de forma eficient el punts de reciclatge dins del site. Fomentar el reciclatge de materials amb menys % de reciclatge.
- Millorar la comunitat a través d'activitats organitzades per treballadors i/o organització.

Per tant, si es vol aconseguir millorar la responsabilitat social corporativa de la companyia HP Inc. en l'àmbit dels criteris establerts caldrà millorar el desenvolupament de les tasques relacionades amb els subelements:

-Mecanismes per la retirada del producte (Assumptes del consumidor).

-Gestió de residus(Medi ambient).

-Realització d'activitats en vers la millora de la comunitat (Participació activa i desenvolupament de la comunitat).

Les possibilitats per implementar les accions definides per millorar el comportament en l'àmbit de la RSC són amplies, per tant quedaria en mans de l'organització la definició total de la implementació. Degut a que la ISO 26000 no és certificable, l'ús que fan les companyies amb la informació que poden aportar els estudis sobre la RSC és totalment lliure.

Tal i com s'ha vist, a partir d'una definició d'un primer filtratge i una definició de criteris, s'ha passat d'una llista de 60 accions a estudiar a una proposta de 3 accions possibles que comportaran una millora substancial en diversos aspectes.

En cas de que es volguessin adoptar altre tipus de criteris, la metodologia a seguir seria la mateixa. A través de la implementació del *checklist report* per analitzar les accions de la companyia en els diferents elements que componen les matèries fonamentals de la ISO 26000, i la posterior avaluació segons criteris, es poden obtenir aquelles accions que més alineades estan amb els criteris estipulats.

Al següent bloc, s'analitzaran possibles continuacions i alternatives sobre l'estudi realitzat.

6 Següents etapes

Un cop finalitzat l'estudi de les diferents accions possibles en vers la millora de la responsabilitat social corporativa, en aquest apartat es detallaran les següents etapes que podria comprendre aquesta diagnosi realitzada sobre la RSC a HP Inc. Barcelona. A través de la definició de les següent activitats es podrà donar continuïtat a l'anàlisi realitzat en aquest document.

Durant la part pràctica del treball, s'ha posat especial èmfasi en l'obtenció d'una proposta d'accions que complissin una sèrie de requisits (establerts en forma de criteris). D'entre tots els requisits possibles, es va decidir adoptar uns criteris que tinguessin incidència positiva sobre el medi ambient, que permetessin veure la millora a curt termini, i que no requerissin una gran inversió per part de la companyia. Tanmateix, es van afegir com a criteris que l'acció requerís únicament de l'organització per dur-se a terme i que no afectes en gran mesura al dia a dia tant de treballadors, com proveïdors i clients. A partir de la ponderació dels criteris es va reduir una llista de 60 accions possibles a 3 propostes de millora.

Una possible continuació del treball consistiria en expandir la llista dels criteris utilitzats a l'anàlisi realitzat, fet que permetria assolir més diferenciació entre les puntuacions obtingudes. De cara a la realització d'aquest treball es van considerar que 5 criteris eren suficients, però l'eina en cap cas limita l'ús d'una major quantitat de criteris. El fet d'augmentar la llista de criteris permetrà establir menys graus de llibertat a les solucions obtingudes per la ponderació.

D'altre banda, amb l'objectiu d'obtenir uns criteris més "estàndard" es podrien definir varis blocs de criteris, obtinguts a través d'una anàlisi del mercat sobre altres empreses. Aquestes empreses del mercat podrien comprendre empreses del sector que siguin reconegudes per el seu treball en vers la consecució de la RSC. A partir dels criteris obtinguts, es podrien avaluar la totalitat de les activitats obtingudes després de realitzar el *checklist approach* de cadascuna de les matèries fonamentals. Establint una major quantitat de criteris amb altres ponderacions es podrà aconseguir una acció socialment responsable alineada amb els criteris que l'analista consideri oportunes.

Tot i això, eines com *Global Reporting Initiative* (GRI) permeten fer una anàlisi més exhaustiu dels diferents àmbits de la RSC dins d'una organització, a través de paràmetres establerts per les seves *guidelines*. Una de les propostes de continuació d'aquesta diagnosi seria l'avaluació dels diferents aspectes d'HP Inc. Barcelona a través de GRI, fet que habilitaria la comparació del resultat amb altres companyies del sector. No obstant, GRI requereix una informació precisa de molts dels processos que es duen a terme en el dia a dia de la companyia. Aquesta informació requereix de la col·laboració i predisposició de la companyia, però a canvi proporciona un anàlisi que es podrà comentar amb altres companyies del mercat.

7 Conclusions

La responsabilitat social corporativa té cada cop més importància dins la empresa, i analitzar els punts a millorar resulta una tasca crítica per algunes companyies. Actualment, moltes empreses contracten els serveis de tercers amb l'objectiu d'analitzar les seves activitats, amb la finalitat de crear plans d'accions correctives que permetrien millorar el desenvolupament d'accions en determinats camps de la companyia.

No obstant, moltes de les metodologies actuals de l'àmbit de la responsabilitat social requereixen de dades específiques de processos, dificultant l'estudi per aquelles persones que no disposen d'aquesta informació (que en la majoria de casos és confidencial). Aquest motiu juntament amb d'altres, va incentivar emprendre com a temàtica de treball final de màster la diagnosi de la responsabilitat social a la companyia HP Inc. Barcelona. Aquesta anàlisi es plantejava a realitzar-se amb aquella informació disponible per un treballador qualsevol, basant-se en la ISO 26000: guia de la responsabilitat social.

A partir d'un anàlisi de cadascuna de les matèries fonamentals de la RSC, s'han seleccionat una sèrie d'elements a valorar, a partir dels quals s'han extret una proposta d'acció que permet una millora basada en determinats criteris. Adoptant la metodologia d'avaluació *checklist approach*, s'ha aconseguit un conjunt de 60 accions possibles que permetrien millorar la situació actual de la companyia. Però, tal i com s'ha comentat al llarg de la memòria, implementar accions correctives sobre les companyies amb l'objectiu de millorar algun criteri requereix establir prioritats. Per aquest motiu, de cada matèria fonamental s'han escollit les accions que actualment no es compleixen en la totalitat dins de la companyia. Posteriorment, es van prioritzar les 20 accions restants a través de criteris ponderats. Les accions amb més puntuació van definir la llista final d'accions possibles que cal impulsar amb l'objectiu d'estar alineat amb la RSC i els criteris establerts.

Encara que l'anàlisi pot considerar-se d'alt nivell, cal tenir en compte que treballant amb altres franges temporals i un major volum de dades les conclusions extretes podrien ser més específiques. La realització d'aquest projecte ha permès assolir els objectius establerts tenint en compte l'abast, permetent entreveure com l'aplicació de la responsabilitat social en una companyia no és un fet inassolible, sinó que requereix una col·laboració entre parts interessades i la companyia. La responsabilitat social depèn principalment de la companyia i els propis treballadors, però les repercussions de les seves accions s'estenen a la totalitat de la societat. Col·laborar entre tots i totes per cercar un futur sostenible, just i transparent passa per respectar les matèries fonamentals que integren la ISO 26000 i les normatives relacionades.

8 Bibliografia

[1] Project Scope Management according to the PMBOK [en línia] [Data de consulta: 15/03/2019]

<<https://www.projectengineer.net/project-scope-management-according-to-the-pmbok/>>

[2] ISO 26000 (2010) [en línia] [Data de consulta: 15/03/2019]

<<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>>

[3] Directrius de les nacions unides per a la protecció del consumidor (2016) [en línia] [Data de consulta: 15/03/2019]

<https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf>

[4] Beneficis responsabilitat social corporativa [en línia] [25/03/2019]

<<http://responsabilidad-social-corporativa.com/beneficios-de-la-responsabilidad-social-corporativa/>>

[5] Valor en borsa HPQ [en línia] [25/03/2019]

<<https://finance.yahoo.com/quote/HPQ/>>

[6] Historical achievements HP [en línia] [Data de consulta: 25/03/2019]

<https://www.smecc.org/historical_highlights_of_the_hewlett_-_packard_company.htm>

[7] Evolució nombre de treballadors HP [en línia] [Data de consulta: 25/03/2019]

<<https://www.statista.com/statistics/264922/number-of-employees-at-hewlett-packard-since-2001/>>

[8] Iniciativa HP Niño Jesús de Madrid [en línia] [Data de consulta: 10/04/2019]

<<https://www.europapress.es/portaltic/sector/noticia-tecnologia-hp-transforma-area-oncologia-pediatrica-hospital-nino-jesus-madrid-mundo-magico-20171117134055.html>>

[9] Hour of code [en línia] [Data de consulta: 10/04/2019]

<<https://developers.hp.com/public/blog/hp-inc-joins-hour-code-events-introduce-k-12-students-computer-science>>

[10] Code Wars [en línia] [Data de consulta: 10/04/2019]

<https://code.fandom.com/wiki/HP_Code_Wars>

[11] SABI [en línia] [Data de consulta: 10/05/2019]

<<https://sabi.bvdinfo.com/>>

[12] ISO 26000 matrix [en línia] [Data de consulta: 25/05/2019]

<<http://www.iso26000bestpractices.com/>>

[13] ISO 10002 Quality Management [en línia] [Data de consulta: 27/05/2019]

<<https://www.iso.org/standard/71580.html>>

[14] ISO 26000 – Basic Training & How to Use It [en línia] [Data de consulta: 27/05/2019]

<[http://www.dgepcd.gov.cy/dgepcd/dgepcd.nsf/All/471DFCE4B03D7FD942258140003FB14B/\\$file/5.%20ISO%2026000%20%E2%80%93%20Basic%20Training%20&%20How%20to%20Use%20It,%20Martin%20Neureiter,%20Task%20Group%20Chair%20of%20ISO,%20CEO%20of%20CSR%20Company%20International,%20Austria.pdf](http://www.dgepcd.gov.cy/dgepcd/dgepcd.nsf/All/471DFCE4B03D7FD942258140003FB14B/$file/5.%20ISO%2026000%20%E2%80%93%20Basic%20Training%20&%20How%20to%20Use%20It,%20Martin%20Neureiter,%20Task%20Group%20Chair%20of%20ISO,%20CEO%20of%20CSR%20Company%20International,%20Austria.pdf)>