



IMS RICOH Iberia. Política integrada

Ricoh dispone de un Sistema Integrado de Gestión (IMS), robusto y fiable que asegura el cumplimiento de los requisitos establecidos por las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 14064.1, ISO 20000-1, ISO 27001 e ISO 45001, vigentes a fecha del presente documento, aplicables a las sociedades que se enumeran a continuación:

- Ricoh España, SLU.
- Ricoh Spain IT Services, SLU.
- Ricoh Portugal Unipessoal, Ltda.
- Internacional Periféricos y Memorias España, SLU
- Totalstor Soluções de Armazenamento de Dados, SA
- Pamafe Informática, Ltda.

El conjunto de estas sociedades recibirá el nombre de Ricoh Iberia, en adelante en este mismo documento y en el resto de los documentos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión (IMS).

La presente política también se aplica a aquellos estándares no ISO con los que cuenta Ricoh Iberia (Esquema Nacional de Seguridad y CMMI).

Los alcances para cada una de las normas aplicables a las diferentes sociedades que forman parte de Ricoh Iberia son los que se establecen en los respectivos certificados en vigor.

Ricoh Iberia establece la presente Política, ajustada al propósito y al contexto de la organización, y alineada con la dirección estratégica vigente, para dar cumplimiento a los compromisos establecidos respecto de gestión de los requisitos de calidad, gestión ambiental, cuantificación de emisiones GEI y reducción de huella de carbono, gestión de servicios de tecnologías de la información, gestión de la seguridad de la información y gestión de la seguridad y salud en el trabajo, así como para asegurar el cumplimiento de todos aquellos requisitos aplicables (legales, de cliente, de Ricoh Group, cualquier otro aplicable/aceptado voluntariamente por Ricoh Iberia).

El IMS Ricoh Iberia es el marco de referencia que permite definir objetivos coherentes, aplicables a cada uno de los ámbitos que configuran el alcance del mismo, asegurando su seguimiento y evolución, y actuando como elemento central de los procesos de mejora continua.

Los roles, responsabilidades y autoridades asociadas al IMS Ricoh Iberia están definidas para la totalidad del alcance del mismo. En este sentido, la organización cuenta con un órgano de supervisión y dirección, Risk Management Board (RMB), con potestad máxima en la toma de decisiones y nombramientos clave en el ámbito de esta Política.

La presente Política complementa y detalla, para el ámbito Ricoh Iberia, los principios establecidos en la Ricoh Europe Plc. EMEA Integrated Management System Policy vigente.

Respecto de cada uno de los ámbitos que se incluye en el alcance del IMS Ricoh, las líneas básicas de actuación son:

- **Gestión de la Calidad.** Ricoh Iberia tiene como objetivo alcanzar los más altos niveles de satisfacción de nuestros clientes a través del concepto Customer Satisfaction, transversal a todas las compañías pertenecientes a Ricoh Group. El objetivo es que Ricoh sea percibido por nuestros clientes como un partner fiable y atractivo, capaz de cocrear valor con ellos, asegurando su fidelidad. Integrado en el proceso de mejora continua relativa a la calidad de los productos/servicios ofertados, Ricoh presta especial atención al feedback de nuestros clientes, con el objetivo de dar respuesta a sus necesidades cambiantes, aportando valor y anticipando sus necesidades futuras.
- **Gestión Ambiental.** Ricoh asigna a las actividades de conservación ambiental el mismo nivel de significación que las actividades corporativas, asumiendo la propia responsabilidad respecto de dichas actividades de conservación, estableciendo medidas destinadas a la reducción de los impactos fruto de las propias actividades, con el objetivo de restaurar la capacidad regenerativa del planeta. En este ámbito las principales líneas de actuación son:
 - Contribuir a una sociedad sin emisiones GEI
 - Economía circular
 - Uso eficiente de agua y recursos
 - Prevención de la contaminación
 - Conservación de la biodiversidad

Ricoh gestiona las diferentes líneas de actuación en el ámbito ambiental con visión de ciclo de vida, extendiendo su influencia a lo largo de toda la cadena de valor de sus productos y servicios, promoviendo acciones tanto aguas arriba (proveedores), como aguas abajo (distribuidores, comercializadores, clientes), aportando valor y experiencia para conseguir los objetivos planteados.

- **Huella de Carbono.** Si bien forma parte del campo ambiental, las cuestiones relativas a cambio climático se han convertido en uno de los retos sociales a los cuales se enfrenta la comunidad global. Ricoh asume compromisos claros en este ámbito dirigidos a descarbonizar nuestras operaciones a lo largo de la cadena de valor de nuestros productos/servicios, para los horizontes 2030 y 2050. Los compromisos en este ámbito se enmarcan en el concepto de sociedad sostenible definido por Ricoh Group que se expresa en el concepto Thee P's Balance (Prosperity – People – Planet).
- **Gestión de servicios.** Ricoh Iberia en su afán de alcanzar los más altos niveles de satisfacción de nuestros clientes a través del concepto Customer Satisfaction, transversal a todas las compañías pertenecientes a Ricoh Group, dispone de sistemas destinados a garantizar que nuestros clientes reciben el nivel de servicio contratado. Ricoh Iberia ha estandarizado e institucionalizado la gestión de los servicios a través de la implementación y mejora continua de un sistema de gestión del servicio basado en los principios de la norma ISO 20000-1 y, entre otras, en las buenas prácticas de ITIL y CMMI, así como manteniendo un catálogo de servicios que dé respuesta a las expectativas y necesidades de nuestros clientes.
- **Gestión de la Seguridad de la Información:** Ricoh ha definido como objetivo estratégico transformarse en una empresa de servicios digitales. En este sentido, la gestión de la seguridad de la información se convierte en un valor corporativo, no solo para mitigar los riesgos en los servicios prestados, sino también para posicionarse como un partner confiable, garantizando la seguridad, la calidad de los productos, sistemas y servicios a través de medidas de seguridad de la información en toda la cadena de suministro. Ricoh Iberia toma todas las acciones razonables, necesarias para preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad, de los activos de información e infraestructura IT de nuestro negocio, así como la información de nuestros procesos que afectan a nuestros clientes, mediante la implantación de medidas de seguridad para el desarrollo de procesos de prevención, detección, respuesta y recuperación de los servicios, teniendo en cuenta los requisitos legalmente establecidos, y los principios de la norma ISO 27001 y Esquema Nacional de Seguridad. En cuestiones de seguridad de la información, la presente política se alinea y complementa a la Ricoh Group Information Security Basic Policy vigente, publicada por Ricoh Group, y a las Ricoh IT policies publicadas por Ricoh EMEA.
- **Gestión de la Seguridad y Salud:** Ricoh promueve actividades que prioricen la salud y seguridad del personal Ricoh, así como de contratistas, proveedores y todas las demás personas involucradas en nuestras actividades productivas y/o comerciales. En este sentido, Ricoh Iberia está comprometida con el bienestar, la seguridad y la salud de las personas, y en especial la de sus empleados y colaboradores, tomando todas las medidas necesarias, además del cumplimiento de las obligaciones legales, reguladoras o contractuales, para garantizar y mantener un entorno de trabajo seguro y saludable, que facilite la realización de las tareas y responsabilidades encomendadas a sus empleados y colaboradores, promoviendo la información, consulta y participación de todas las personas trabajadoras, así como de sus representantes, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables. Ricoh Iberia integra los principios de seguridad y salud en el conjunto de sus actividades y en todos los niveles de la estructura organizativa haciendo conscientes a cada una de las partes de sus obligaciones individuales. Ricoh Iberia identifica los riesgos, reduciéndolos al máximo y evalúa aquellos que no se hayan podido evitar, garantizando que la naturaleza y magnitud de los mismos son apropiados para la Organización, identificando su causa raíz y combatiéndolos. Ricoh Iberia antepone la protección colectiva a la individual, dando las debidas instrucciones a los trabajadores para el desempeño de sus funciones en el puesto de trabajo y minimizando al máximo los peligros identificados. En cuestiones de seguridad y salud en el trabajo, la presente política se alinea y complementa la Basic Health and Safety Policy vigente publicada por Ricoh Group.

Ricoh Iberia utiliza una sólida metodología de gestión del riesgo, avalada por el Ricoh Group a nivel Global, para garantizar que nuestras decisiones de gestión tienen en cuenta las posibles consecuencias asociadas a las mismas.

Esta política es comunicada a todos los colaboradores de Ricoh Iberia, y se halla disponible para nuestras partes interesadas, internas y externas.

A todos los empleados de Ricoh Iberia se les requiere cumplir con esta Política y con los estándares y procedimientos derivados de la misma.

Tanto la definición de unas políticas sólidas como un plan de acción claro para llevarlas a cabo constituyen un importante compromiso de Ricoh Iberia con la excelencia en la gestión.

Sant Cugat del Vallès a 11 de marzo de 2024

Firmado:

Ramón Martín
CEO, Ricoh España y Ricoh Portugal

Ramon Martin
Ramon Martin (Mar 19, 2024 11:28 GMT+1)



IMS RICOH Iberia. Política integrada

A Ricoh possui um Sistema Integrado de Gestão (SGI) robusto e confiável que garante a conformidade com os requisitos das ISO 9001, ISO 14001, ISO 14064.1, ISO 20000-1, ISO 27001 e ISO 45001, vigentes na data do presente documento, aplicáveis às seguintes empresas:

- Ricoh España, SLU.
- Ricoh Spain IT Services, SLU.
- Ricoh Portugal, Unipessoal, Lda.
- Internacional Periféricos y Memorias España, SLU
- Totalstor - Soluções de Armazenamento de Dados, S.A.
- Pamafe - Informática, Lda.

Todas estas empresas serão denominadas conjuntamente Ricoh Iberia, doravante neste documento e nos restantes documentos que fazem parte do Sistema Integrado de Gestão (IMS).

Esta política também se aplica às normas não ISO que a Ricoh Iberia possui (Esquema Nacional de Seguridad e CMMI).

O âmbito de aplicação de cada uma das normas aplicáveis às diferentes empresas que fazem parte da Ricoh Iberia são as estabelecidas nos respetivos certificados em vigor.

A Ricoh Iberia estabelece esta Política, ajustada ao propósito e contexto da organização, e alinhada com a atual direção estratégica, para cumprir os compromissos estabelecidos no que diz respeito à gestão dos requisitos de qualidade, gestão ambiental, quantificação das emissões de GEE e redução da pegada de carbono, gestão de serviços de tecnologia da informação, Gestão da Segurança da Informação e Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional, bem como para garantir o cumprimento de todos os requisitos aplicáveis (legais, cliente, Grupo Ricoh, qualquer outro aplicável/voluntariamente aceite pela Ricoh Iberia).

O IMS da Ricoh Iberia é o quadro de referência que permite a definição de objetivos coerentes, aplicáveis a cada uma das áreas que compõem o âmbito do mesmo, assegurando o seu acompanhamento e evolução, e atuando como elemento central dos processos de melhoria contínua.

Os roles, responsabilidades e autoridades associadas ao IMS Ricoh Iberia são definidos para todo o âmbito do IMS. Neste sentido, a organização dispõe de um órgão de supervisão e gestão, o Risk Management Board (RMB), com o máximo poder de decisão e nomeações chave no âmbito desta Política.

Esta Política complementa e discrimina, para a área da Ricoh Iberia, os princípios estabelecidos na atual Política do Sistema de Gestão Integrada EMEA da Ricoh Europe Plc.

Em relação a cada uma das áreas incluídas no âmbito do IMS da Ricoh, as linhas básicas de ação são:

- **Gestão da Qualidade.** A Ricoh Iberia tem como objetivo alcançar os mais altos níveis de satisfação do cliente através do conceito de Customer Satisfaction, que abrange todas as empresas do Grupo Ricoh. O objetivo é que a Ricoh seja vista pelos nossos clientes como um parceiro confiável e atrativo e, capaz de cocriar valor com eles, garantindo sua fidelização. Integrada no processo de melhoria contínua relativo à qualidade dos produtos/serviços oferecidos, a Ricoh presta especial atenção ao feedback dos nossos clientes, com o objetivo de responder às suas necessidades em mudança, acrescentando valor e antecipando as suas necessidades futuras.
- **Gestão Ambiental.** A Ricoh atribui o mesmo nível de significado às atividades de conservação ambiental que as atividades corporativas, assumindo sua própria responsabilidade por essas atividades de conservação, estabelecendo medidas que visam reduzir os impactos resultantes das próprias atividades, com o objetivo de restaurar a capacidade regenerativa do planeta. Neste domínio, as principais linhas de ação são as seguintes:
 - Contribuir para uma sociedade sem emissões de gases com efeito de estufa (GEE)
 - Economia circular
 - Utilização eficiente da água e dos recursos
 - Prevenção da poluição
 - Conservação da biodiversidade

A Ricoh gere as diferentes linhas de ação na área ambiental com uma visão de ciclo de vida, estendendo a sua influência ao longo de toda a cadeia de valor dos seus produtos e serviços, promovendo ações tanto a montante (fornecedores) como a jusante (distribuidores, comerciantes, clientes), proporcionando valor e experiência para atingir os objetivos definidos.

- **Pegada de Carbono.** Embora façam parte do campo ambiental, as questões relacionadas com as alterações climáticas tornaram-se um dos desafios sociais que a comunidade global enfrenta. A Ricoh assume compromissos claros nesta área com o objetivo de descarbonizar as nossas operações ao longo da cadeia de valor dos nossos produtos/serviços, para os horizontes 2030 e 2050. Os compromissos nesta área fazem parte do conceito de sociedade sustentável definido pelo Ricoh Group, que é expressa no conceito Thee P's Balance (Prosperity – People – Planet).
- **Gestão de serviços.** A Ricoh Iberia, na sua ambição de atingir os mais elevados níveis de satisfação dos clientes através do conceito de Customer Satisfaction, transversal a todas as empresas pertencentes ao Grupo Ricoh, dispõe de sistemas concebidos para garantir que os nossos clientes recebem o nível de serviço contratado. A Ricoh Iberia padronizou e institucionalizou a gestão de serviços através da implementação e melhoria contínua de um sistema de gestão de serviços com base nos princípios da norma ISO 20000-1 e, entre outros, nas boas práticas de ITIL e CMMI, bem como na manutenção de um catálogo de serviços que responda às expectativas e necessidades dos nossos clientes.
- **Gestão de Segurança da Informação:** A Ricoh definiu como objetivo estratégico transformar-se numa empresa de serviços digitais. Nesse sentido, a gestão da segurança da informação torna-se um valor corporativo, não só para mitigar riscos nos serviços prestados, mas também para se posicionar como um parceiro confiável, garantindo a segurança e a qualidade dos produtos, sistemas e serviços por meio de medidas de segurança da informação em toda a cadeia de suprimentos. A Ricoh Iberia toma todas as medidas razoáveis necessárias para preservar a confidencialidade, integridade, disponibilidade, rastreabilidade e autenticidade dos ativos de informação e infraestrutura de IT do nosso negócio, bem como a informação dos nossos processos que afetam os nossos clientes, através da implementação de medidas de segurança para o desenvolvimento de processos de prevenção, deteção, resposta e recuperação de serviços, tendo em conta os requisitos legalmente estabelecidos, e os princípios da ISO 27001 e do Sistema Nacional de Seguridad. Em matéria de segurança da informação, esta política alinha-se e complementa a atual Ricoh Group Information Security Basic Policy vigente, publicada por Ricoh Group, e as Ricoh IT policies publicadas pela Ricoh EMEA.
- **Gestão de Saúde e Segurança:** A Ricoh promove atividades que priorizam a saúde e a segurança do pessoal da Ricoh, bem como de subcontratados, fornecedores e todos os outros envolvidos nas nossas atividades de produção e/ou comerciais. Neste sentido, a Ricoh Iberia está comprometida com o bem-estar, segurança e saúde das pessoas, e especialmente dos seus colaboradores, tomar todas as medidas necessárias, para além do cumprimento das obrigações legais, regulamentares ou contratuais, para garantir e manter um ambiente de trabalho seguro e saudável, que facilite o desempenho das tarefas e responsabilidades confiadas aos seus colaboradores e parceiros, promovendo a informação, consulta e participação de todos os trabalhadores, bem como dos seus representantes, garantir ambientes de trabalho seguros e saudáveis. A Ricoh Iberia integra princípios de saúde e segurança em todas as suas atividades e em todos os níveis da estrutura organizacional, conscientizando cada parte de suas obrigações individuais. A Ricoh Iberia identifica os riscos, reduzindo-os ao máximo e avalia os que não poderiam ser evitados, garantindo que a natureza e a magnitude dos riscos são adequadas para a Organização, identificar as suas causas profundas e combatê-las. A Ricoh Iberia prioriza a proteção coletiva sobre a proteção individual, dando aos trabalhadores as instruções necessárias para o desempenho de suas funções no local de trabalho e minimizando ao máximo os perigos identificados. Em termos de segurança e saúde no trabalho, esta política está alinhada e complementa a atual Política Básica de Saúde e Segurança publicada pelo Grupo Ricoh.

A Ricoh Iberia utiliza uma metodologia robusta de gestão de risco, endossada pelo Grupo Ricoh a nível global, para garantir que as nossas decisões de gestão tenham em conta as potenciais consequências associadas às mesmas.

Esta política é comunicada a todos os colaboradores da Ricoh Iberia e está disponível para as partes interessadas internas e externas.

Todos os empregados da Ricoh Iberia são obrigados a cumprir esta Política e as normas e procedimentos dela derivados.

Tanto a definição de políticas sólidas como um plano de ação claro para executá-las constituem um importante compromisso da Ricoh Iberia com a excelência na gestão.

Sant Cugat del Vallès, 11 de marzo de 2024

Assinatura:

Ramón Martín
CEO, Ricoh España y Ricoh Portugal

Ramon Martin

Ramon Martin (Mar 19, 2024 11:28 GMT+1)