

A hand holding a green plant stem with leaves against a blue background.

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2020-2021

RELAX[®]
COLCHONES

DECLARACIÓN DE NUESTRO GERENTE

Carlos Romero, responsable de la organización

Carlos Romero Asensio con DNI 17748179E en calidad de representante de la empresa Industrias Relax SL con C.I.F. B50027929 y domicilio en c/ La Habana nº 1, Polígono de Centrovía de La Muela (Zaragoza), según poderes otorgados, declaro que la entidad a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

Ya desde su origen, hace más de un centenar de años, Industrias Relax ha sido fiel a su esencia de empresa familiar, integrando en su toma de decisiones, no solo a sus trabajadores, que siempre han estado en el centro de su organización, sino también a sus clientes y proveedores. Hoy, un siglo después, Industrias Relax proclama su compromiso como agente activo de cambio, dispuesto a generar un impacto positivo en la Sociedad, con un estilo de gobernanza basado en la transparencia y donde la comunicación adquiere un papel trascendental actuando como catalizador de todos los intereses en juego.

Perseguimos el interés social orientado a la explotación de nuestro objeto social, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente y las obligaciones contraídas con terceros. El comportamiento honesto, responsable y fiel al más absoluto cumplimiento de las normas que nos son de aplicación, por parte de todos cuantos formamos parte de Relax, es una guía de actuación irrenunciable que configura uno de los rasgos más sólidos de nuestra personalidad corporativa.

En Relax trabajamos para establecer vínculos firmes y permanentes con nuestros grupos de interés y, de esa forma, forjar un sentimiento de pertenencia a una empresa líder. Queremos ser una compañía capaz de generar confianza entre todos los que participan y se relacionan con nosotros. Así, apostamos por atraer y fidelizar un equipo humano experimentado, con las mejores técnicas, dinámico, creativo y participe de una diversidad que nos enriquece constantemente. Del mismo modo, nos esforzamos en conocer las expectativas tanto de nuestros clientes, como de nuestros proveedores, procurando superarlas para conseguir su fidelización, siempre ofreciendo nuestro servicio sobre la base de la accesibilidad, colaboración, seriedad, honestidad y transparencia.

En Zaragoza, a 24 de agosto de 2021.



GERENTE
Carlos Romero

ÍNDICE



RELAX[®]
COLCHONES

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Presentación de la empresa

INDUSTRIAS RELAX S. L. dedica sus actividades al desarrollo, fabricación y comercialización de los siguientes productos:

- Fabricación y montaje de colchones de muelles, poliuretano y látex.
- Comercialización de somieres metálicos y camas de madera manual. Camas eléctricas metálicas. Bases tapizadas, arcones, almohadas y ropa de cama en general con el fin de garantizar el cuidado del cuerpo, la salud y el descanso porque estamos convencidos de que así conseguimos una calidad de vida mejor para nuestros clientes.

Estamos ubicados en el **Polígono Industrial Centro-vía** - C/ La Habana, 1; 50198 La Muela (Zaragoza).

Aquí nuestra organización cuenta con su centro principal en Zaragoza. A ello deben sumarse diez centros logísticos repartidos por el territorio español, y ubicados en las provincias de Alicante, Barcelona, Bilbao, Las Palmas de Gran Canaria, Málaga, Madrid, Oviedo, Palma de Mallorca, Valladolid y Pontevedra.

Datos significativos de 2020:

Nuestra plantilla en la actualidad: **206 trabajadores** de media (17% eventuales)

Capitalización total: **6.967.394,05 € / 19.712.855,72 €**
(Fondos propios / Activos)

Ventas netas: **27.785.335,52 €**
(Euros)

Unidades de producto vendidas: **271.592 unidades**

Número de referencias distintas: **10.700 referencias**

Número de clientes: **2.111 clientes**

Accidentes por cada 1.760 horas trabajadas: **0,005114**

Horas de formación por empleado y año: **12,27 horas**
de formación por empleado y año

Organizaciones e iniciativas externas

A continuación os presentamos nuestras certificaciones de sistemas de gestión, compromisos, organizaciones a las que pertenecemos y reconocimientos recibidos.

ISO 9001 - Management System - Año concesión 1997.

Además, Relax es miembro de las siguientes organizaciones en las que participa activamente en su gestión:

La Cámara de Comercio de Zaragoza. La Cámara representa, promueve y defiende los intereses generales del Comercio, Industria y Servicios de las empresas de Zaragoza colaborando y con las Administraciones Públicas.

Desde 2016 somos miembros del Club Cámara.

Relax tiene firmado un **Convenio de Cooperación** con la **Universidad de Zaragoza** para fomentar la incorporación de jóvenes que puedan realizar sus prácticas en un entorno dinámico, donde aprendan, siguiendo un criterio pedagógico, desde las tareas más simples, hasta las más complejas.

La proporcionalidad en el proceso de aprendizaje es esencial y está definido en nuestros procedimientos de acogida.

El desarrollo del plan de carrera dependerá, por tanto, en buena medida del desempeño del alumno.

A través de una completa evaluación de conocimientos y capacidades se constata la evolución, que en esta empresa, puede alcanzar cotas de máxima responsabilidad, pues no en vano el actual Gerente, Carlos Romero, es un claro ejemplo de superación y promoción, pues se incorporó a esta familia precisamente a través de un programa de prácticas de Universa.

ADEA, Asociación de Directivos y Ejecutivos de Aragón, fue fundada en 1960, bajo el nombre de Club de Dirigentes de Ventas y Marketing de Zaragoza, por un grupo de empresarios y directivos con inquietudes y gran compromiso. Cuenta con 59 años de historia, siendo una de las Asociaciones de directivos más antiguas de España y Aragón.

Federación de Empresarios del Metal de Zaragoza. Se constituyó el 2 de mayo de 1977, de acuerdo con la Ley 9/1977 de 1 de abril, que regula el derecho de Asociación Sindical. FEMZ es una organización empresarial de ámbito provincial que integra a los empresarios de las actividades del sector metal (producción, comercio, reparación, instalación y mantenimiento) bien de forma individual o bien articulándose a través de diferentes asociaciones gremiales. FEMZ está integrada en CEPYME ZARAGOZA y CEOE Zaragoza, formando parte, a su vez, de CEPYME Aragón y CEOE Aragón.

ASOCAMA. Asociación Española de fabricantes de equipos de descanso. Los objetivos de ASOCAMA son velar y difundir una cultura del descanso de calidad y colaborar con las Administraciones Públicas en la definición de las decisiones que puedan afectar a



UniVersa
Servicio de Orientación
y Empleo
Universidad Zaragoza



sus asociados. El negocio de las empresas asociadas a ASOCAMA es la fabricación y distribución de equipos de descanso (colchones, bases y almohadas).

Los miembros de ASOCAMA se esfuerzan por mejorar su posición competitiva mediante la innovación tecnológica y el diseño, la calidad de sus productos y la excelencia en el servicio al cliente.

EBIA. *European bedding industries' association.* La Asociación Europea de Industrias de Ropa de Cama se creó en enero de 2000. Sus miembros fundadores son las asociaciones nacionales de ropa de cama de Austria, Bélgica, Francia, Alemania, Italia, España y los Países Bajos, y 3 grupos multinacionales: Oniris, Recticel y Slumberland. Actualmente es una asociación de empresas relacionadas con la fabricación de productos para el descanso a nivel europeo a la que pertenecemos.

El **programa RSA**, *Responsabilidad Social de Aragón*, es una iniciativa del Gobierno de Aragón, juntamente con las organizaciones empresariales y sindicales. Su objetivo es que las empresas aragonesas fortalezcan su compromiso con la Responsabilidad Social gracias a su enfoque estratégico sobre las políticas, productos, servicios y acciones que generan un impacto social más sostenible y relevante. El compromiso de Relax queda reflejado en la firma del documento "COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA" del Gobierno de Aragón y la elaboración Anual de la memoria RSC.

En 2019 RELAX obtuvo el **sello RSA**, un certificado que busca impulsar que las empresas profundicen más en cuatro aspectos clave: igualdad, conciliación, cultura y voluntariado.



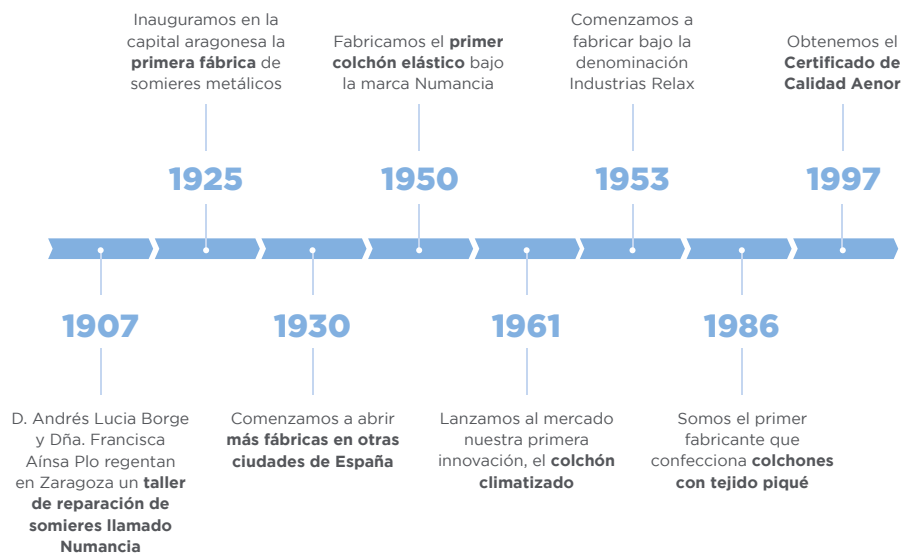
En 2021 RELAX obtuvo el **sello Área Segura Covid-19**, certificado otorgado por **Mas Prevención**, gracias a las medidas de **Seguridad y Salud** implantadas para garantizar la seguridad de todos los trabajadores. En concreto a los Protocolos contemplados en el Plan de Reinicio de Actividad Post-Covid de **Mas Prevención**: Evaluación de Riesgos, Plan de Contingencia, Protocolos de Salud Laboral y Plan de formación.



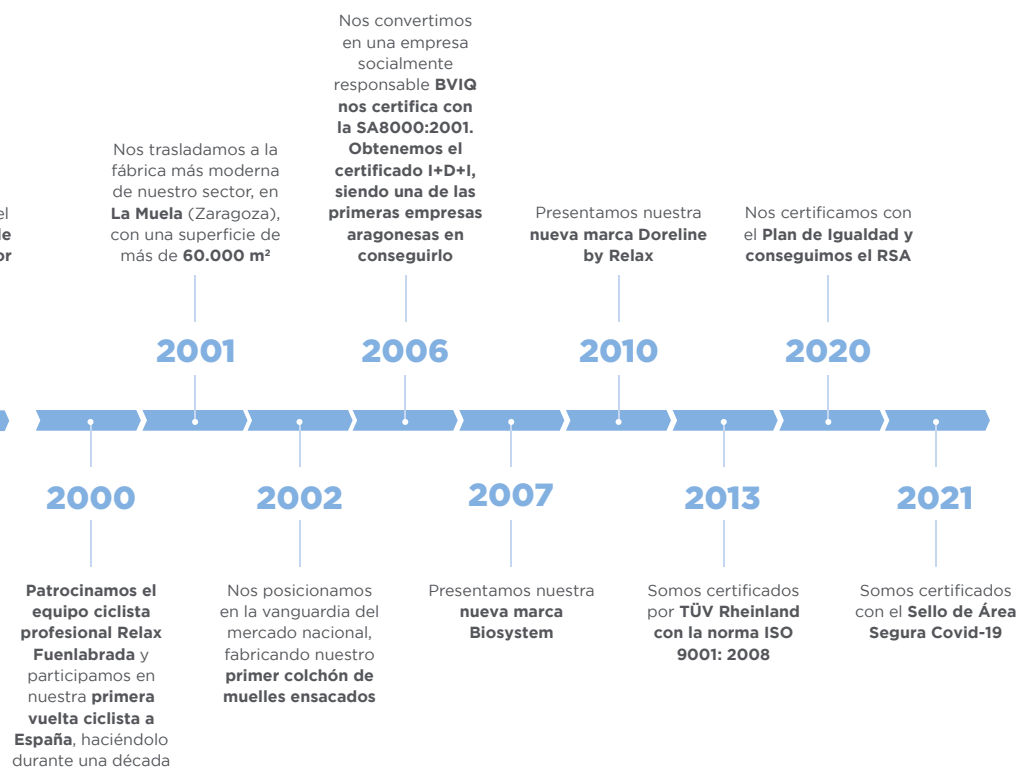
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Nuestra historia

S. XX



S. XXI



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Cadena de valor: grupos de interés

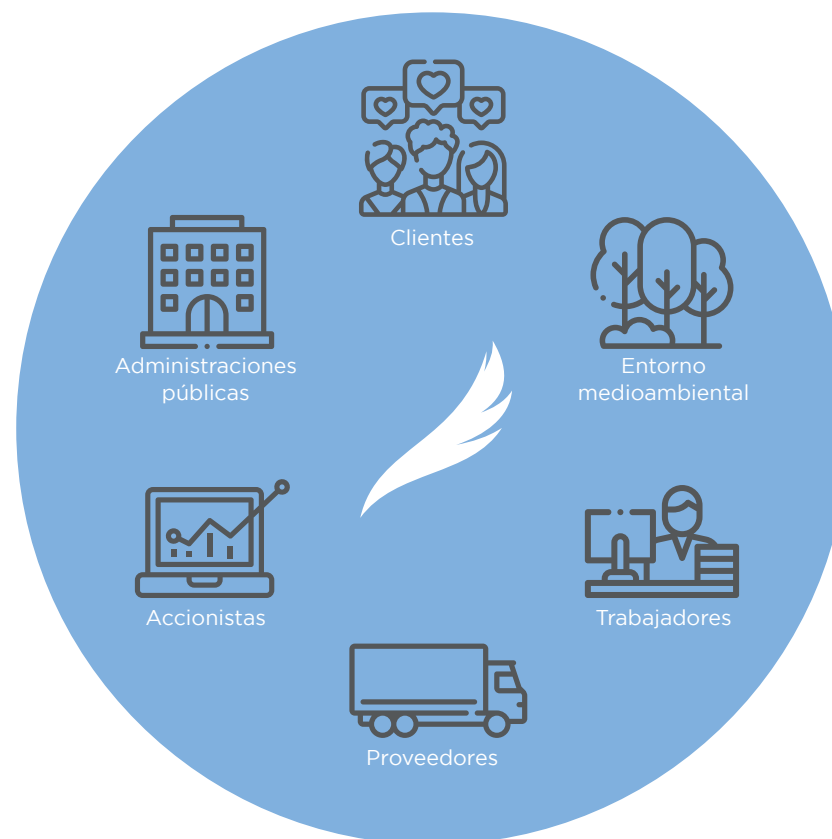
El Comité de Dirección de Relax identifica los grupos de interés para la empresa de acuerdo con su Visión, Políticas de Gestión y Plan Estratégico.

Se ha contado con la participación de los responsables de cada uno de ellos en la empresa incorporados en nuestro **Comité de Gestión**.

La opinión de los grupos de interés se ha incorporado a través de los procesos y procedimientos actualmente implantados en la organización y organizaciones donde participa Relax.

Son: los **trabajadores**, **accionistas**, **clientes** (distribuidores y usuarios finales), **proveedores**, la **Sociedad**, **Administraciones Públicas**, **entidades bancarias**, y el **entorno ambiental**.

Todos ellos forman parte de nuestra cadena de valor. Ya que la **cooperación** con todos ellos es fundamental para lograr un trabajo profesional y fabricar productos de calidad que sean respetuosos con el planeta y con todo el mundo.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Productos

Según una investigación realizada por el Dr. Bert Jacobson, de la Universidad de Oklahoma y avalada por la European Bedding Industries' Association (EBIA), a la que pertenecemos, existe una relación muy estrecha entre un buen colchón y el descanso reparador nocturno.

Siempre se ha comentado que muchos de los problemas de sueño podían estar relacionados con un colchón o superficie de descanso viejo y poco confortable, pero no estaba científicamente probado. Sin embargo, este estudio (publicado en la edición de invierno del Journal of Chiropractic Medicine) establece una relación irrefutable entre los colchones nuevos y las mejoras en el dolor de espalda, la calidad del sueño y la comodidad durante el mismo.

Además, el cuerpo también cambia: lo que era bueno para nosotros hace unos años puede que ya no lo sea hoy. Aparecen y/o desaparecen lesiones, enfermedades, y aunque no lo hagan, un cuerpo de 20 años no es igual que uno de 30, ni uno de 40 igual que uno de 50.

La cama influye en el descanso y en la salud. Debe ser ergonómica para adaptarse a la perfección a nuestra fisonomía a través de dos aspectos fundamentales: la sustentación y el confort.

Esta correcta sustentación y confort deben garantizar que nuestra columna vertebral descansa totalmente alineada.

Necesitamos **un colchón que se adapte a nuestro cuerpo** de forma confortable y sin generar puntos de presión que nos hacen cambiar de postura, provocando unos micro despertares que reducen la eficiencia del sueño.

Debido a todas estas circunstancias, en Relax trabajamos con el fin de garantizar el cuidado de su cuerpo, la salud y el descanso porque estamos convencidos de que así conseguimos una calidad de vida mejor y para lograr nuestro objetivo le ofrecemos nuestras tecnologías.

Relax ofrece entre su gama de productos:

- **Colchones** (muelles, espumación técnica, visco elástica, látex, tecnum).
- **Bases y complementos** (arcones, abatibles, canapés, cabeceros, tapirelax, somieres, camas eléctricas, literas, plegables, almohadas, fundas, sábanas, nórdicos).



PRODUCTOS

Colchones de muelles

Sistema de descanso elaborado a partir de muelles que se caracteriza por dar firmeza y estabilidad. Al combinarse con diferentes tecnologías se consiguen distintos grados de adaptabilidad transmitiendo así distintas sensaciones. Dan gran acogida y soporte al cuerpo, además no transmiten calor.



PRODUCTOS

Colchones de espumación técnica

Con estos colchones hemos conseguido crear diferentes experiencias sensitivas y ofrecer a cada persona la que se adapta a su gusto y preferencia, cubriendo todas las necesidades para su descanso.



PRODUCTOS

Colchones de látex

Sistema de descanso elaborado a partir de un exclusivo proceso de espumación de carácter natural y ecológico debido a su procedencia del árbol de caucho de Hevea. Proporciona gran adaptabilidad al cuerpo ya que es altamente flexible y elástico.



Modelo XL

Un colchón resistente y cómodo que se adecúa a tu peso corporal para conseguir un descanso excepcionalmente confortable.

No se trata únicamente de que tu cuerpo descansa sobre un colchón resistente, y no te hundas, sino de favorecer un descanso reparador sobre un colchón firme, que te ofrezca un buen apoyo.



Modelo KYRO

Creado para prevenir y ayudar a aquellas personas que sufren dolores de espalda.

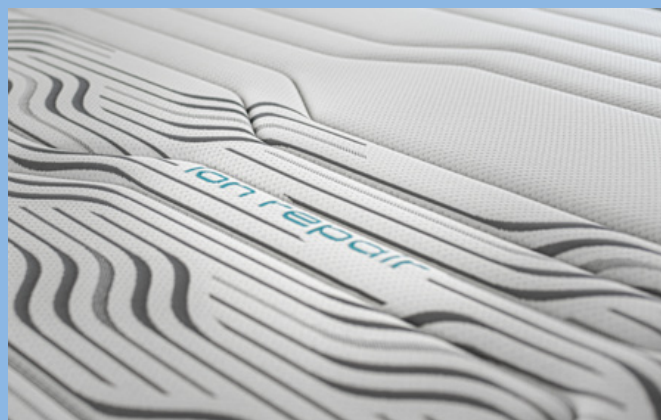
Dotamos a la curvatura de la espalda de un apoyo específico para que cada parte de la columna repose de forma adecuada y facilitar de este modo la descompresión entre los discos intervertebrales.



Modelo IONIC

El colchón para los más activos, aquellos que buscan una recuperación total para dar lo mejor de sí mismos.

Diseñado para aquellas personas que buscan un descanso reparador después de la práctica deportiva, o de una jornada laboral estresante.



PRODUCTOS

Bases y complementos

Mejorar la calidad de nuestro sueño también pasa por completar nuestro equipo de descanso con las mejores bases y complementos. Para tener un buen equipo de descanso, debemos conjuntar cuatro elementos básicos que interactúen entre ellos: colchón + base + almohada + protector.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Misión, visión y valores

Misión

Cuidar la salud de las personas, ofreciéndoles el mejor descanso posible con el diseño, fabricación y distribución de colchones, camas y complementos desde 1907.

Visión

Conseguir desarrollar el producto de descanso adecuado para cada persona, con calidad e innovación, cuidando de nuestro equipo de trabajo, colaboradores, clientes y usuarios, así como del medioambiente para que podamos dormir en un mundo mejor.

Valores

Responsabilidad

Equilibrio

Liderazgo

Actitud

éxito

Responsabilidad

Porque somos conscientes del reto que supone contribuir a mejorar el descanso de las personas, y lo afrontamos con ilusión y optimismo.

Equilibrio

Nuestro compromiso se sustenta en diseñar, fabricar y distribuir cumpliendo los objetivos de sostenibilidad y escuchando activamente a nuestros grupos de interés.

Liderazgo

Basado en la confianza, colocando a las personas en el centro de la organización.

Actitud

Consideramos que somos capaces de cambiar las cosas con honestidad y sentido positivo, adaptarnos y mejorar, creemos que el esfuerzo es el camino que nos conduce al éxito.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Gobierno de la organización

Los órganos principales de **Gobierno** de *Industrias Relax* son los siguientes:

- **Junta general de accionistas.**
- **Administradora única.**
- El máximo órgano de gobierno de la compañía a nivel funcional es el **Comité de Dirección**. La estructura del Comité es la siguiente:
 - Administradora única.
 - Gerente.
 - Dirección Administrativo-Financiero.
 - Dirección Comercial.
 - Dirección Industrial.

De periodicidad mensual, se analizan los principales resultados de la compañía, y se evalúan el grado de cumplimiento de objetivos y estrategias. La composición de este órgano es de una mujer y tres hombres.

- A nivel ejecutivo, conviene destacar que con periodicidad trimestral se reúnen los responsables de cada área para revisar y evaluar los objetivos de cada área, así como las diferentes estrategias y resultados relevantes. Es el llamado **Comité de Gestión**.

Liderado por Gerencia, y la Administradora única, participan los Directores de cada área, así como los responsables de los departamentos de Compras-aprovisionamientos, Recursos Humanos, IT, Fabricación, Planificación de producción, Desarrollo de Producto, Calidad, Marketing, Logística, Comercial-Exportación y Comercial-Contract.

Una composición de cinco mujeres y doce hombres.

En relación con las acciones impulsadas en el último año, cabe destacar la relevancia tomada por el Comité de Gestión, como órgano muy importante para trasladar la información relevante de la compañía, así como las estrategias de la misma, de forma piramidal y descendente.

Cada miembro del Comité de Gestión es responsable de trasladar la información consensuada y relevante, de manera capilar a sus equipos. De esta forma se trata de llegar a todos los empleados de la forma más ordenada posible.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Plan estratégico

Industrias Relax cuenta con un plan estratégico que se extiende desde 2021 hasta 2024, donde se plasma, a través de su concreción en diferentes objetivos capitales, la importancia que se le otorga a la Responsabilidad Social.

La opinión de los grupos de interés se ha incorporado a través de los procesos y procedimientos actualmente implantados en la organización y organizaciones donde participa Relax.

Son: los trabajadores, accionistas, clientes (distribuidores y usuarios finales), proveedores, la Sociedad, Administraciones Públicas, entidades bancarias, y el entorno ambiental.

Todos esos procesos no se generan de forma independiente, sino que obedecen al desarrollo de una línea coherente de actuación; constituyendo un despliegue del citado plan.

Entre dichos objetivos, como no podía ser de otra manera, encontramos la **mejora en la satisfacción de los clientes**, tanto la distribución como el consumidor usuario final del producto de descanso, junto con la mejora de la tasa de servicio y atención post venta.

La **mejora en la satisfacción del personal**, a través de planes específicos ya desarrollados de comunicación y la mejora del procedimiento formación, con

la paulatina incorporación de criterios pedagógicos, que resuelvan necesidades estructurales, mediante un plan que atienda a la empresa como realidad, por encima de las cuestiones particulares.

En definitiva, la **profundización en la ética, honradez y transparencia** en toda su cadena de actuación.





RELAX®
COLCHONES

CLIENTES

Satisfacción del cliente

*Desde Colchones Relax, anualmente se procede a la **elaboración de una encuesta** para conocer la satisfacción de nuestros distribuidores/tiendas, respecto a diferentes parámetros de la empresa que les atañen directamente.*

Las necesidades de estudio se indican por parte de Dirección Comercial, y es el Departamento de Marketing, a través de su responsable, el que lanza la encuesta pertinente, parametriza los resultados y los expone al Comité de Dirección.

Como ejemplo de lo expuesto anteriormente, se detallan las valoraciones de la encuesta lanzada en octubre de 2020.

Se toma como base del análisis las respuestas de 56 distribuidores/tiendas físicos, procedentes de toda la geografía nacional y que representan a aquellos clientes de Relax cuyo consumo a la marca se engloba entre los 5.000 € y los 30.000 €.

Se pretende recoger las opiniones sobre la atención comercial, campañas/ofertas, calidad, servicio, fuerza de marca, competencia y posibles mejoras.

En cuanto a los Resultados obtenidos, se ponen de manifiesto diversas evidencias para tener en cuenta:

Sobre la atención comercial:

Se valora muy positivamente la atención que prestan los comerciales de Relax, así como su implicación con la marca y también con el negocio de nuestros distribuidores. También se valora de modo muy positivo la atención telefónica recibida por parte de Relax. Sin embargo, se aprecia que se debe mejorar para que el distribuidor nos contemple como una marca que les aporta protección ante las amenazas que van surgiendo en el mercado, como puede ser la venta online.

Se establece una estrategia de protección de nuestra gama generalista para su venta en las diferentes plataformas online, con el objetivo de reforzar la confianza de nuestros distribuidores y que así puedan afrontar la venta física de un modo solvente.

Sobre campañas y ofertas:

Se valora positivamente la capacidad de Relax para adaptarse a las necesidades de producto/precio de



los establecimientos, así como nuestra capacidad para ofrecer campañas promocionales generalistas y también personalizadas.

Sobre calidad:

Se valora muy positivamente el acabado de nuestros colchones de muelles ensacados en su relación calidad/precio, aunque debemos mejorar en dicho concepto dentro de los arcones, abatibles y colchones de HR/Visco.

Se puntúa positivamente la calidad de nuestros productos respecto a los de la competencia y se valora de modo muy positivo nuestro servicio postventa y nuestra capacidad de resolución en este aspecto.

En base a estas respuestas, se procede a abrir diferentes acciones para la mejora de la relación calidad/precio de los productos que no han alcanzado la puntuación máxima. Entre dichas acciones, se busca establecer diferencias claras con los artículos de la competencia y fomentar con campañas de oferta con la venta de packs colchón + base que diluyan el efecto precio.

Sobre servicio:

El servicio logístico de entrega está también bien valorado en general. Tanto en la agilidad de nuestras entregas, como en comparación con la competencia.

Sin embargo, se apunta como dato negativo la posibilidad de que Relax potencie la fabricación de

colchones enrollados como solución para un mejor servicio logístico.

Sobre la marca:

Se valora positivamente nuestra fuerza de marca respecto a la de la competencia, pero se apunta que debemos mejorar en reconocimiento de marca para el usuario final.

También se apunta que nuestros distribuidores no entran de un modo muy asiduo en nuestra web, ni en nuestras redes sociales para tener información de primera mano de nuestras noticias. Lo mismo ocurre con nuestro blog, aunque en este caso la entrada en nuestro blog es mínima.

El cambio de imagen y logo de marca se ha valorado con diversidad de opiniones, aunque la sensación mayoritaria es que ha gustado.

Desde el departamento de marketing se elabora un plan de potenciación de marca, web, blog y redes sociales que empieza a implantarse en 2021.

Sobre la competencia:

En su mayoría, los distribuidores encuestados afirman que Relax es su primera opción a la hora de recomendar un producto al usuario final, y posicionan nuestros colchones de muelles ensacados de un modo positivo respecto a la competencia.

Sin embargo, nos indican que nuestros arcones y abatibles no están tan bien posicionados y se nos

puntúa de un modo tibio en cuanto a innovación.

Por lo tanto, debemos hacer un esfuerzo en reconducir nuestras bases para que mejore la percepción de los distribuidores sobre ellas. Vamos a promover la venta de packs promocionales base + colchón para ayudar a ello.

Del mismo modo, se va a hacer un esfuerzo para transmitir de un modo positivo todas las mejoras que el nuevo catálogo general ha aportado en la gama de bases.

Dentro de las respuestas más significativas en la encuesta realizada, se observa una inquietud del canal offline respecto a las posibles intenciones de venta directa por parte de Relax en el canal online.

Se trata de un aspecto del mercado que está llevando a algunas marcas a posicionarse directamente a favor del mercado online, chocando frontalmente con los distribuidores “tradicionales”.

Por parte de Relax, se establece una estrategia a medio plazo en la que no se abordará la venta directa al usuario final, pero sí se ayudará y apoyará a nuestros distribuidores online, con el mismo esfuerzo y dedicación que el empleado para los distribuidores offline.

CLIENTES

Innovación en productos y servicios

*Una de las grandes fortalezas de Relax es la **innovación**, y así ha sido siempre, desde nuestros orígenes hasta el día de hoy, como anteriormente hemos indicado, Relax es una de las **primeras empresas del sector** del descanso en nuestro país y por ello desde el principio ha desarrollado productos que hasta ese momento no existían y que han marcado hitos a lo largo de la historia del descanso de los cuales nos sentimos muy orgullosos.*

Algunos de esos hitos han sido:

- **1912**: primer jergón metálicos.
- **1950**: primer colchón de muelles metálicos.
- **1986**: primero colchón con tapicería Pique.
- **2002**: primer colchón de muelles ensacados.

https://www.youtube.com/watch?v=_T8RcpmZPBI

En la actualidad, gracias a la evolución que ha tenido la empresa en los últimos años y la experiencia adquirida en este proceso, somos referente como fabricantes de productos de gama media-alta. En nuestra estrategia de empresa uno de los factores claves ha sido la **diversificación de producto**, permitiendo cubrir cualquier necesidad de los usuarios usando la tecnología más adecuada para cada caso, sin renunciar a ninguna de ellas. De ese modo, cualquier usuario podrá encontrar dentro de nuestro portfolio de producto el que mas se ajuste a sus **necesidades** y gustos.

Las diferentes tecnologías y/o materiales que existen en el sector aportan una serie de cualidades y prestaciones distintas. Con nuestra experiencia conseguimos combinarlas para que en un mismo producto se pueda encontrar lo mejor de cada una.

Las **diferentes tecnologías** existentes en la actualidad son: muelles, espumas básicas, espumas técnicas (viscoelástica) y látex. Con la combinación de éstas se consigue la fabricación de los diferentes colchones que se comercializan.

Dentro de cada una de estas gamas de producto por tecnologías se desarrollan productos de gama más o menos alta, de ese modo queda cubierto todo el **espectro de consumo** en función de las posibilidades económicas del consumidor.

Gracias a la estrecha colaboración que tenemos con nuestros proveedores de materias primas, **estamos a la vanguardia de todos los materiales disponibles**,



pudiendo incorporar de un modo ágil y sencillo las mejoras que se van desarrollando, sin estar condicionados por procesos complicados que nos limitasen para la incorporación de dichas novedades.

La evolución de los últimos años ha permitido incorporar materiales en la fabricación de colchones cuyo origen es de un **material reciclado** (tejidos, espumas, etc) o de **origen natural** (lana, algodón, lino, cashmere, etc) por lo tanto reduciendo el impacto medioambiental que hasta el momento tenían los materiales históricamente empleados. Nuestra concienciación como empresa sostenible nos ha llevado a mejorar los procesos en eficiencia energética, reducción de mermas y residuos industriales e incrementando las tasas de materiales reciclados.

Los procesos industriales para la fabricación de colchones también han ido evolucionando en los últimos años permitiendo mejorar en el acabado de los productos, así como en la productividad de nuestros recursos, manteniendo un alto grado de competitividad. Sin embargo, pese estar a la vanguardia en tecnología y procesos, hemos querido seguir manteniendo procesos más artesanales que aportan un **valor añadido** a una serie de productos específicos, incrementando la carga de mano de obra, pero reduciendo el uso de materiales sintéticos (adhesivos) y la utilización de maquinaria con el **menor impacto energético** correspondiente. Uno de esos procesos artesanales es el denominado “Capitonee” y que consiste en la unión de todos los materiales del colchón mediante un cosido manual, evitando pegamentos.

En el siguiente video, se muestra como realizamos este **proceso artesanal**:

<https://www.youtube.com/watch?v=5Z5JKybg2Y>

Tipologías de producto en funcion de los diferentes canales de venta

Desarrollamos productos específicos para los diferentes canales de venta en los que trabajamos:

- Canal Hogar
- Canal Hotelería / Geriatria / Instalaciones
- Canal Exportación
- Canal Online

Canal hogar

Dentro de este canal de venta desarrollamos productos generalistas a los que cualquiera de nuestros clientes puede tener acceso y que se recogen en nuestro **Catalogo General** o gamas paralelas. Por otro lado, desarrollamos productos específicos y **exclusivos** para nuestros clientes en base a los requerimientos que nos han trasladado para cubrir de un modo específico las necesidades de producto que puedan tener. Tanto en un caso como en el otro, realizamos un proceso de análisis previo que determina cuales deben ser las características generales del producto y por lo tanto los materiales adecuados para conseguir el resultado esperado. Nuestro **Procedimiento de Desarrollo** de producto establece las diferentes fases en las que se desglosa dicho proceso y las cuales son necesarias para que finalmente se desarrolle el producto

deseado con las características y especificaciones solicitadas en un corto periodo y con el coste más ajustado posible para que permita su comercialización en un entorno de competitividad.

Canal hotelería / Geriatria / Instalaciones

Dentro de este canal de venta desarrollamos productos específicos para el uso que van a tener y que en muchas ocasiones son distintos al uso del canal hogar. Las reglamentaciones específicas de estos sectores obligan en muchas ocasiones cumplir con legislaciones específicas y por lo tanto se deben utilizar materiales y tratamientos específicos que en el canal hogar habitualmente no se emplean, como por ejemplo **tratamientos ignífugos, anti-chinches, anti-tiescaras, etc.** En muchas ocasiones estos productos son utilizados por usuarios que no son los propietarios de dichos productos por lo que el cuidado y mantenimiento no es el más adecuado, por lo tanto, hay que primar otro tipo de cualidades como la durabilidad antes que la estética.

En el ámbito de la geriatria son necesarios productos que favorezcan el cuidado y la movilidad de los pacientes que harán uso de ellos, al tratarse de usuarios con unas características y **necesidades muy concretas**, los cuales normalmente tienen dificultades de movilidad por su edad o por las dolencias que tienen.

Canal exportación

Al igual que ocurre en el Canal Hogar, en este canal de venta desarrollamos productos generalistas a los

que cualquiera de nuestros clientes puede tener acceso y que se recogen en nuestro *Catálogo General de Exportación*. Por otro lado, desarrollamos productos específicos y exclusivos para nuestros clientes en base a los requerimientos que nos han trasladado para cubrir de un modo específico las necesidades de producto que puedan tener.

Debemos analizar cada uno de los países en los que queramos trabajar ya que pese a tener muchos elementos en común hay otros que los diferencian y hay que tener en cuenta si queremos que nuestros productos tengan éxito. alguna de estas características diferenciales es: las medidas de los productos, la estética, la firmeza, la altura, el origen de los materiales empleados, etc.

Canal online

En los últimos años el canal de venta online se ha desarrollado de un **modo exponencial**, cada vez son más los usuarios que realizan sus compras a través de este medio. La gente más **joven** es la que antes se incorpora al uso de estos medios para realizar sus compras y por lo tanto su perfil como consumidor es diferente al del resto. Priman la **facilidad y comodidad** del proceso de compra, así como la **inmediatez** en el servicio de entrega del producto comprado. Por ello, a la hora de desarrollar productos específicos para este canal de venta y por lo tanto para el tipo de usuarios que mayoritariamente lo usan, debemos tener en cuenta lo anteriormente descrito.

En este sentido desarrollamos productos que puedan ser distribuidos a través de agencias de trans-

porte de paquetería para que la **rapidez en el servicio** sea posible. Por ello, procedemos a fabricar **colchones enrollados** que reducen las dimensiones del colchón durante su almacenaje y transporte **abaratando los costes logísticos**, pero que una vez desenrollados en casa del usuario final recuperan sus dimensiones originales manteniendo intactas sus prestaciones de confort.

Resultados:

Damos mucha importancia al **proceso de desarrollo** de los nuevos productos, por ello es esencial que la primera fase que es la toma de requerimientos del producto a desarrollar sea correcta, de ese modo partimos de una **buena base** para continuar con el proceso y que el producto finalmente sea aprobado y procedamos a su comercialización.

Para ello, contamos con un indicador que muestra el **porcentaje de aprobaciones** de producto frente al total de desarrollos realizados. Dicho porcentaje en el año 2020, fue del **47%**, lo que para ser un porcentaje de tasa de éxito de desarrollos aprobados a la primera muestra un alto grado de captación en las necesidades transmitidas por nuestros clientes y usuarios finales.

Acciones:

En la actualidad, hemos estado trabajando en la elaboración de un **nuevo Catálogo General** en el que se recogen todas **nuestras últimas innovaciones**. Nos hemos centrado en crear productos específicos que satisfagan las necesidades de los distintos tipos de

consumidores. Porque cada cliente es distinto y sus necesidades también requieren de distintas soluciones.

Destacan nuestros tres modelos especiales, dirigidos a un público muy concreto:

- **Modelo XL:** dirigido a las personas que tienen dificultades para dormir debido a un peso elevado.
- **Modelo Kyro:** creado para ayudar a aquellas personas que sufren dolores de espalda.
- **Modelo Ionic:** enfocado a deportistas que buscan una mayor recuperación mientras duermen.

En enero de 2020, hicimos su **presentación oficial** en la Feria del Mueble de Zaragoza, y ya llevan unos meses siendo comercializados. Destacamos que sobre todo el modelo Kyro está teniendo una **grandísima aceptación**. Estamos seguros de que su **éxito** se debe a que se trata de una **respuesta efectiva** a uno de los problemas más usuales de nuestra sociedad: **los dolores de espalda**.

Nuestra **actual estrategia**, por tanto, está enfocada en ofrecer una amplia variedad de productos que se adapten a cada tipo de persona. Centrarnos en las personas y sus necesidades es la mejor forma de ofrecer productos de calidad que además **resuelvan problemas concretos** para mejorar la calidad de sueño de los usuarios.

CLIENTES

Calidad del servicio

*Otro factor esencial en nuestro proceso de fabricación es la **calidad** en su más amplio sentido. Por ello, estamos certificados en la norma ISO 9001:2015 como **Sistema de Gestión de la Calidad** y por el que se rigen todos nuestros procedimientos, incluido el que correspondiente al desarrollo de producto, fabricación, distribución y comercialización.*

Fuimos la **primera empresa** del sector del descanso a nivel nacional que consiguió dicha certificación. Actualmente la certificación y seguimiento auditado de nuestro **Sistema de Gestión de Calidad** están avalados por la prestigiosa TÜV Rheinland.

Por otro lado, colaboramos activamente con AIDIME, Instituto Tecnológico de Valencia, en el ensayo de nuestros productos para **certificar su durabilidad** y comportamiento con el paso del tiempo y uso.

Así como en el **testeo de prototipos** en su fase de diseño y desarrollo para que una vez que comencemos con su comercialización tengamos todas las garantías de que el producto cumple con los más altos estándares de calidad.

Todo nuestro proceso de fabricación está procedimentado bajo la **normativa ISO 9001:2015**, por lo tanto, generamos toda la documentación necesaria (especificaciones de compras, instrucciones de trabajo, fichas técnicas, etc) para que el trabajo se realice de un modo **controlado**, cumpliendo con los

requisitos marcados en el proceso de desarrollo. En los diferentes procesos industriales hemos establecido **autocontroles de calidad** que garantizan que no haya desviaciones a lo largo del proceso, y si alguna es detectada, se corrige a tiempo para que no genere un problema mayor. Realizamos **inspecciones periódicas** en la recepción de las materias primas de acuerdo a las especificaciones de compra establecidas junto a nuestros proveedores, en caso de que se detecte algún incumplimiento, se procede a su identificación, se retira del flujo del proceso de fabricación y se procede a abrir el correspondiente **Informe de No Conformidad** para su comunicación al proveedor y con ello trabajar en su solución.

Las desviaciones que se detectan durante nuestros procesos nos ayudan a **analizar y establecer vías de mejora** mediante la innovación en nuestros propios procesos, haciéndolos más eficaces y eficientes. Muestra de ello, es la implantación de las **5S**, herramienta de **Lean Manufacturing** en nuestra fabrica, que comenzó hace dos años y que continuará en el próximo.



Las 5S es una **metodología basada en el orden**, la limpieza, la estandarización y la disciplina como motor de mejora, involucrando a todos los niveles de la organización.

Todos nuestros productos están sujetos al cumplimiento del *Real Decreto Legislativo 1/2007 sobre Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios* y por ello Relax garantiza al propietario de nuestros productos la **reparación gratuita** de todo defecto y/o vicio de fabricación de los mismos durante un plazo de **dos años** a contar desde la compra del producto, siempre que estos defectos y/o vicios no hayan sido originados por un uso indebido o inadecuado del producto.

Para ello, damos los siguientes consejos de uso y correcta conservación de los productos Relax para poder hacer efectiva esta garantía:

Consejos:

Uso debido y conservación correcta:

- Como norma general se recomienda **voltear** (cabecero/piecero) y **girar** (izquierda/derecha) el colchón **cada 6 meses**. Si el colchón no es reversible se recomienda girarlo 180 ° igualmente con la misma frecuencia que en el caso anterior. La frecuencia de volteo y giro del colchón en los primeros 6 meses de uso debe ser una vez al mes.
- **Ventilar la habitación** ayudará a mantener un ambiente agradable y sano tanto para el colchón como para el usuario. De esta forma se evitará la aparición de manchas de moho.

- No colocar el colchón sobre una base o somier en **malas condiciones** o inadecuada. Consulte a especialistas cual es la base adecuada para su colchón.

- **No doblar el colchón** (excepto colchón articulado).

- **No ponerse de pie o saltar** sobre el colchón o base. No sentarse sobre los planos de una cama articulada levantados o en movimiento.

- **Consultar las instrucciones de limpieza** recogidos en la etiqueta de los productos desenfundables. En caso de duda no debe limpiar la tapicería sin consultar con el servicio técnico.

Según Real Decreto Legislativo 1/2007 sobre *Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios*, no se considera como “falta de conformidad de los bienes” y por tanto NO se encuentran cubiertos por la garantía los siguientes supuestos:

- Los deterioros derivados del **uso indebido** o del transporte por cuenta del cliente. Deterioro del colchón por el uso de una base inadecuada o en mal estado.
- **Desgaste** ocasionado por el uso del producto, incluidas manchas y/o rotura de telas y/o asas.
- Manchas de moho provocadas por **exceso de humedad** del dormitorio, bajas temperaturas y falta de circulación de aire.

- Los productos Relax que tengan una variación en sus medidas inferiores a 320 mm (diferencia permitida por la normativa europea sobre tolerancias en medidas de productos de descanso, UNE- EN 1334).

- **Forma y volumen:** Debido a la calidad y suavidad de los componentes internos de nuestros colchones se considera normal una pérdida del 10 % de la altura del colchón y/o que en el mismo quede una **marca** donde se ha descansado durante varias horas.

- **Olor:** Los productos nuevos pueden desprender cierto olor durante los primeros días. Desaparece a los pocos días y no es nocivo.

- **Ruido:** Los mecanismos internos de nuestras bases articuladas pueden producir un leve ruido al estar en movimiento. Estos ruidos son normales.

- **Hilos:** Pueden aparecer hilos como resultado del proceso de confección y cosido. Estos hilos no impiden la óptima utilización del producto.

- El incumplimiento de los “Consejos de uso debido y conservación correcta” de su equipo de descanso recogidos en este documento.

- Los productos que hayan sido manipulados por personal ajeno al servicio técnico Relax.

Relax informa que durante el periodo de garantía el servicio técnico y los desplazamientos son **gratuitos**. Las visitas fuera del periodo de garantía y las

no justificadas dentro del periodo de garantía, tienen un coste de desplazamiento mínimo según la tarifa vigente. En cada caso y con objeto de ofrecer la mejor solución, se determinará el coste de las posibles reparaciones.

Nuestro servicio post-venta atiende las reclamaciones que reciben nuestros clientes sobre nuestros productos. Una vez recibida la reclamación procedemos a abrir internamente un expediente sobre la misma, el cual denominamos *Aviso de Reclamación*. En el mismo, incluimos toda la información disponible sobre la incidencia comunicada, y de ese modo poder resolver si la reclamación es procedente o no, en base a las coberturas que da nuestra garantía y que han sido explicadas anteriormente. En caso de que la reclamación se determine como procedente, **se decidirá cual es la mejor opción para su resolución:**

- Cambio de producto
- Reparación o repuesto
- Abono del producto reclamado

La satisfacción del usuario es nuestro máximo objetivo por lo tanto velamos porque nuestros productos y servicios cumplan las *expectativas* de los usuarios, no solo en el momento de la compra si no durante toda la vida útil del producto.

Resultados:

Algunas de las acciones realizadas y que han ayudado en esa mejora de resultados han sido:

- Mejora en la calidad de los **refuerzos perime-**

trales de polieter empleados en los colchones de muelles ensacados.

- Se han sustituido algunos materiales de los acolchados de los colchones por otros con una **mayor capacidad de recuperación**, dentro de una política de estandarización de materiales.
- Se han reemplazado algunos tejidos por otros en los que la calidad de los mismos se ha mejorado.
- Se ha internalizado algún **proceso de confección**, lo cual permite controlar de un modo más preciso los estándares de calidad requeridos.
- Se ha mejorado la calidad de las carcasas metálicas aumentando el **templado** de sus muelles, lo cual favorece su resistencia y elasticidad.
- Se han remplazado **cintas burlete** por otras de mayor calidad, lo cual ha reducido las incidencias en el proceso de cerrado de colchones.



CLIENTES

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

Dentro de la sistemática de información sobre producto o servicios ofrecidos por Relax a sus clientes, se establecen diferentes **procesos de comunicación** que resultan de gran utilidad.

- **Catálogo físico** de soporte para el producto de catálogo general, Contract y Export.
- **Fichas técnicas de producto** que detallan las especificaciones técnicas y cualidades de los artículos, para facilitar su entendimiento, tanto por parte de los distribuidores como por parte de los usuarios.
- **Web propia de Relax** (www.relax.es) en la que poder informarse, por parte de distribuidores y usuarios, de las características de nuestros principales modelos.

La web de la empresa se reconvierte en una herramienta más y poner en valor no solo la imagen de marca que se pretende transmitir, sino también una navegación sencilla en la que la información fluye sin fisuras.

- **Redes sociales** de Relax en las que se informa sistemáticamente de las novedades que lanza al mercado la empresa, así como también de los soportes y herramientas que apoyan a los artículos que fabricamos o comercializamos.

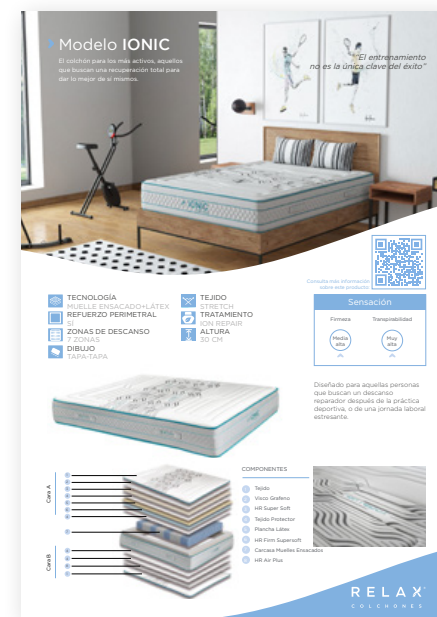
Las redes sociales ayudan a transmitir de modo inmediato las noticias relacionadas con Relax, además de ser un vehículo estupendo para transmitir los valores de la marca.

- **Chat de whatsapp interno** entre dirección comercial y vendedores, para que la información y las directrices a seguir fluyan de un modo inmediato con un sistema de colaboración recíproca.
- **Chat de whatsapp interno** entre dirección comercial y los vendedores que gestionan clientes pertenecientes a cuentas clave para la empresa.

Con los chat de whatsapp se pretende que la red comercial exponga de modo ágil las dudas y opiniones de la clientela de la empresa y, del mismo modo, se pretende también dar respuesta inmediata a dichas cuestiones. Se consigue que cada vendedor establezca un chat paralelo de información con los clientes de su zona.

Esta vía de comunicación se establece con éxito y resulta una herramienta efectiva e imprescindible

hoy en día, logrando que la clientela de Relax se sienta bien informada y de modo ágil ante cualquier duda que le asalte.



Fichas técnicas de producto



RELAX®
COLCHONES

PERSONAS

Las personas en el centro

A lo largo de 2021 nos hemos esforzado en consolidar las líneas iniciadas en el ejercicio anterior, partiendo siempre de la consideración esencial de nuestros trabajadores como eje y pivote de la organización.

Especial relevancia han cobrado, por citar los hitos más representativos, en primer lugar, la obtención de la **certificación de nuestra organización como Área Segura COVID-19**, de acuerdo con la implantación de la totalidad de Protocolos implantados en el *Plan de Reinicio de la actividad post-covid* de MAS Prevención:

- Evaluación de Riesgos
- Plan de Contingencia
- Protocolos de Salud laboral
- Plan de Formación

Ello supuso en febrero de este año, la culminación del esfuerzo de muchas personas implicadas en prevenir y evitar cualquier riesgo derivado de la propagación de la pandemia, así como proporcionar la máxima seguridad y confianza tanto a nuestros trabajadores, como a proveedores, clientes e instituciones de carácter público.

Probablemente nunca cobró tanta importancia la salud de los trabajadores, ese fue el objetivo fundamental al que se encaminaron todos nuestros esfuerzos.

Así, se formó a la totalidad de la plantilla mediante el curso *Coronavirus COVID-19: medidas preventivas y gestión médica frente al riesgo de contagio*, no siendo casualidad que fuese la primera acción formativa de un 2021 muy prolífico en materia de aprendizaje como veremos posteriormente.

- Se generaron nuevas zonas de descanso, estableciendo un número máximo de 4 personas.
- Se acomodaron los turnos de descanso a la nueva distribución geográfica de las zonas.
- Se mantuvieron las indicaciones en cuanto a fichajes y uso de vestuarios.
- Entrega de EPIS.

El resultado: *apenas casos y de forma aislada sin generación de foco de contagio.*



El segundo aspecto para destacar es la **mejora de la comunicación**, que ha pasado de ser considerada en algunos aspectos como una debilidad para consolidarse como una **fortaleza**. En este apartado destacaremos los resultados de la encuesta de clima laboral de este verano, como cauce directo de expresión de la voluntad de los trabajadores.

El tercer gran paso que ha dado Relax ha sido en materia de **conciliación** tras el acuerdo alcanzado en materia de trabajo a distancia que se completó de forma excelente con el reconocimiento del derecho a la **desconexión digital** de todos los trabajadores de la Empresa.

El modelo por el que hemos optado y que mejor combina las necesidades tanto de la Empresa como de los trabajadores el **sistema mixto**, que abre las puertas a la flexibilidad y reduce el impacto que trabajar largos períodos de tiempo en soledad trae consigo.

Finalmente, para concluir este prólogo de los avances obtenidos en 2021, hay que destacar el resultado alcanzado en materia de formación y aprendizaje, con la elaboración de un nuevo plan de formación con índice de cumplimiento del 100% y máximo aprovechamiento del crédito que Fundae pone a nuestra disposición.



PERSONAS

Satisfacción de las personas empleadas

En la primavera de este 2021 obtuvimos la renovación de nuestra *ISO 9001* por parte de *TÜV Rheinland®*.

En dicha auditoría se puso de manifiesto la patente mejora experimentada en el área de comunicación.

Así, se ha normalizado la consolidación de las **herramientas de comunicación** formalizadas en 2020: partiendo de la *Asamblea trimestral del Gerente*, donde expone a toda la plantilla la evolución del sector descanso y de nuestra empresa en el marco del contexto socioeconómico y cultural en el que nos desenvolvemos, con expresión de las medidas concretas que en cada momento se adoptan para alcanzar nuestro objetivo.

En paralelo, mensualmente el *Comité de Dirección* aborda los diferentes aspectos parametrizados, cuya evolución se comunica capilarmente por tres de los directores de área en una pequeña reunión, donde se abre la puerta a la aclaración de dudas durante un período de tiempo estipulado para los trabajadores.

También se ha consolidado la comunicación a través del *email de noticias*, novedades con carácter inmediato, de forma ágil, rápida y concisa.

Como novedad este año, se lanza desde el departa-

mento de marketing una nueva **newsletter**. Porque los tiempos avanzan y con ellos nos adaptamos a la era tecnológica.

Así, en sustitución de la antigua revista interna, *Nu-mancia*, se genera la nueva newsletter más ecológica y sostenible, que se concibe como un boletín informativo a publicar de forma regular y centrada en un tema principal, que fundamentalmente será *recoger nuestras novedades*, campañas publicitarias, estrategia de comunicación, reportajes o concursos.

Es digital porque pasar del papel al píxel tiene múltiples ventajas, siendo la principal razón, nuestro enfoque basado en la *humanización de la empresa* y la preocupación por el planeta, siendo menos contaminantes y más respetuosos con nuestro entorno.

Además, proporciona la búsqueda *inmediatez* frente al anterior sistema donde en estos tiempos de absoluta conectividad, cualquier noticia puede quedar rápidamente desfasada logrando así mucha mayor eficacia y la adaptación y flexibilización con el entorno.

Su frecuencia dependerá en función de la generación de contenidos que se produzcan.



Toda esa mejora, toda esa evolución se ha visto corroborada y plasmada en la encuesta de clima laboral, que a través de Google Forms® se lanzó en Julio a la plantilla.

De cara a un primer posicionamiento de la plantilla frente a la nueva realidad de la pandemia, y también de las medidas que en ese entorno habían sido adoptadas, se optó por una **encuesta breve**, de tan solo tres preguntas pero que no obstante diese la oportunidad a los trabajadores de expresarse abiertamente sobre las cuestiones planteadas.

Las preguntas fueron las siguientes:

1. *¿Consideras que Colchones Relax es un buen lugar para trabajar?*
2. *Indícanos qué aspectos a día de hoy, valoras de forma positiva en tu relación con nosotros.*
3. *Ayúdanos a mejorar: ¿Qué es aquello que cambiarías y por qué?*

En relación con la participación, los resultados son los siguientes:

En Central participaron el **69,23%** de los trabajadores.

En Delegaciones, el **74,41%**.

En Fábrica el **25,67%**.

El porcentaje total por tanto asciende al **48,25%**, que es considerado un % alto teniendo en cuenta que estamos ante un primer muestreo y que no se insistió en su realización, sino que se dejó libertad a la hora de contestar o no.

Los resultados de la encuesta de clima laboral se agruparon en tres categorías: **Fábrica, Central y Delegaciones**, tratando de obtener consecuencias homogéneas ante necesidades y situaciones semejantes.

En relación con la primera cuestión, si consideran que **Colchones Relax** es un buen lugar para trabajar, el **97,5%** de los encuestados consideran que **Sí**.

Respecto a *Indícanos qué aspectos, valoras de forma positiva en tu relación con nosotros.*

Los **trabajadores de fábrica** resaltan:

1. El buen trato y la calidad humana (57,8%)
2. El compañerismo (21,5%)
3. Las medidas de conciliación (5%)

Por su parte los **trabajadores de la Central** señalan:

1. Las medidas que se desarrollarán posteriormente correspondientes a la regulación del trabajo a distancia, flexibilidad y la gestión basada en la confianza (88,2%)
2. El afianzamiento del sistema de comunicación (23,5%)
3. El compañerismo, la cercanía de la Empresa, la empatía del equipo Directivo (20%)

Y finalmente los **trabajadores de las diferentes Delegaciones**, valoran:

1. El buen trato y la calidad humana (47%)
2. El sistema de comunicación (23%)
3. El compromiso de la Empresa con trabajadores y clientes (17%)

En relación con los aspectos que se han destacado por los trabajadores que necesitan ser mejorados, se va a proceder para el colectivo de fábrica a tomar una mayor muestra de respuestas en formato off line, al ser un colectivo más veterano, no tan acostumbrado al uso de herramientas digitales.

Así, de ser la participación más elevada, si se consolidan algunas modificaciones de calado propuestas, se procederá a la **apertura de un proceso de negociación** con los representantes de los trabajadores, en la medida que supongan o puedan suponer una modificación sustancial de sus derechos u obligaciones.

PERSONAS

Igualdad de oportunidades y no discriminación

Se ha procedido a la Constitución y nombramiento de la comisión de seguimiento en materia de igualdad, que estará formada por las siguientes personas:

Por parte de la empresa:

- I. Carlos Romero Asensio (Gerente)
- II. Francisco Palomares Iriarte (Director Financiero)
- III. Sergio Izquierdo Blasco (HR Manager)

Por la parte Social:

- I. M^a del Carmen Valer Fidalgo
- II. Juan Francisco Cerrejón Mateo
- III. Carlos González Calavia

Como modo de fomentar la igualdad real en esta comisión, ambas partes consideran positivo que se incorpore a esta comisión de seguimiento en calidad de invitada, *Carmen Doñate de Gregorio*, a la que se la le anima a manifestar con libertad y respeto cualquier consideración que sea de interés y pueda ser relevante para los fines para los que se ha constituido la Comisión.

En este apartado merece la pena destacar lo siguiente:

Con carácter general: *Con la finalidad de favorecer y asegurar el ejercicio de las funciones de los representantes legales de los trabajadores ante posibles*

represalias del empresario el art. 68 ET, reconoce una serie de facilidades y garantías: a) Libertad de expresión; b) Libertad de publicación y distribución de informaciones de interés laboral o social; y c) Crédito horario.

No obstante, reconocer y atribuir competencias a los representantes de los trabajadores no sirve de nada si no se les proporcionan **mecanismos de protección** para que puedan ejercer sus funciones con unas mínimas garantías.

Por ello se propone dotarle no de la protección completa, pero sí de las siguientes garantías que le hagan más tranquilo el ejercicio de su función:

Apertura de expediente contradictorio cuando el empresario imponga al representante de los trabajadores una sanción por falta grave o muy grave, en el que deberán ser oídos el interesado y el comité de empresa o los restantes delegados de personal (apdo. a), art. 68 ET)

Los representantes de los trabajadores no pueden ser despedidos ni sancionados durante el ejercicio de sus funciones, ni dentro del año siguiente a expirar su mandato, siempre que el despido o sanción se base en acciones del trabajador en ejercicio



de su representación. Salvo que se produzca su dimisión o revocación (apdo. c, art. 68 ET).

De otro lado, en febrero de 2021 se impartió **Formación específica a las personas que participan en los procesos de selección**, en las claves para evaluar de forma objetiva, incidiendo en los sesgos de naturaleza cognitiva.

Los objetivos fueron los siguientes:

Formar, sensibilizar y orientar en los principios de igualdad de oportunidades para:

Facilitar un mejor aprovechamiento de las capacidades de las personas candidatas en toda su diversidad evitando realizar sesgos.

Visualizar y toma conciencia sobre cuáles son las pautas que promueven procesos de selección socialmente dignos y justos donde todas las personas candidatas tienen las mismas probabilidades.

En cuanto a los contenidos, podemos destacar:

- Como evitar los sesgos cognitivos en el proceso de reclutamiento.
- Procesos de selección **igualitarios**.
- En las descripciones de los puestos de trabajo.
- En el diseño de los perfiles de competencias.
- En el análisis y valoración de las solicitudes.
- En la elección y aplicación de las distintas pruebas y herramientas de selección.
- En la incorporación y acogida de la persona seleccionada.

- En el seguimiento y evaluación anual de los procesos de selección: nº de hombre y mujeres seleccionados, utilización de un lenguaje **no sexista**, proporción de mujeres que presentan sus candidaturas, etc.



PERSONAS

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

*Colchones Relax tiene claro que su propósito es avanzar decididamente en materia de Responsabilidad Social, y por ello en el plazo de uno o dos años quiere optar a la **certificación RSA+**.*

Para ello está dando los pasos necesarios en materia de conciliación, y uno decisivo fue desde Octubre de 2020 el establecimiento de un *Acuerdo Marco para la regulación del trabajo a distancia en Industrias Relax S. L.*

El acuerdo consiste en el establecimiento de un régimen jurídico que sirva de *marco regulador* para todos aquellos trabajadores que como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, se encuentran desde el pasado 14 de septiembre, trabajando a distancia.

La finalidad consiste en dotar de un marco de mayor *seguridad jurídica* a los trabajadores de Relax, y transmitir tranquilidad y protección para todos.

Todo lo cual se acuerda con arreglo a las siguientes cláusulas:

1. Denominación:

Trabajo a distancia será todo aquel que se realiza de forma total o parcial en el domicilio del trabajador o en otro lugar elegido por él y admitido por la empresa.

Además de lo citado, el requisito exigido es que supere durante *tres meses* un % de la jornada laboral superior al 30%.

2. Ámbito temporal:

Esta regulación forma parte del conjunto de medidas adoptadas por la empresa para paliar los efectos derivados de la pandemia originados por la COVID-19.

En consecuencia, *terminará con la finalización de la pandemia*, dando así cumplimiento al mandato de adaptar las condiciones de trabajo para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (Art 7 Real Decreto-Ley 21/2020)

3. Medios proporcionados por la empresa:

Se ha proporcionado a todos los trabajadores *VPN's*, (*Forti client* y otros) es decir conductos a través de los cuales acceder a sus equipos informáticos ubicados físicamente en las instalaciones de la empresa de forma remota y segura.



Se ha dotado de **equipos portátiles** a todas aquellas personas que no disponiendo de equipo en su domicilio o estando obsoleto, lo han solicitado.

Además, la Empresa proporcionará, como hasta la fecha los elementos de papelería necesarios para el desempeño de las tareas.

4. Gastos:

El espíritu que preside este apartado es que **ningún trabajador incurra en gastos adicionales** como consecuencia de la realización del trabajo a distancia.

Con independencia de ello, en este punto estaremos a lo que nuestro **Convenio** de referencia, el de siderometalurgia de la provincia de Zaragoza, establezca.

5. Lugar de trabajo:

Con carácter general se establecerá que sea el domicilio del trabajador, dentro del cual conviene especificar un área concreta de trabajo, que **deberá reunir las condiciones establecidas en la legislación de prevención de riesgos laborales**, en cuanto a seguridad y ergonomía de los puestos; y que por tanto sea conforme con lo estipulado en las mismas en cuanto a luz, orientación, ruido, altura de silla y demás aspectos conocidos por los trabajadores incluido en esta modalidad de trabajo, pues todos han recibido la formación obligatoria en este sentido.

Particularmente se podrán establecer, con el consentimiento de la empresa, un **lugar alternativo** (segunda residencia etc.) siempre que se reúnan las condicio-

nes de seguridad exigidas.

Relax no admitirá que dicho trabajo sea realizado en aeropuertos, bares, restaurantes... o donde la seguridad de la Wifi suponga o pueda suponer un peligro para nuestro sistema.

6. Horario y distribución del trabajo:

- **Jornada de mañana** (6 horas presenciales):
 - Personal con transporte en furgoneta:
 - Entrada a las 8.30h
 - Salida a las 14:30h
 - Personal con transporte propio (horario flexible de entrada y salida respetando las 6 horas de trabajo presenciales):
 - Entrada *entre* 8:30h y 9:00h
 - Salida *entre* 14:30h y 15:00h
- **Jornada de tarde** (2 horas trabajo a distancia): comienzo a las 16:00h y finalización a las 18:00h

7. Control de la actividad por parte de la empresa:

En este punto se estará a lo estipulado en el Código interno de uso de herramientas informáticas y de comunicación de Industrias Relax S.L. y en concreto en los artículos 2.7; 2.13; 2.19; 2.22 y concordantes del mismo.

8. Registro de jornada y desconexión digital:

Durante el período que dure el trabajo a distancia se mantiene la obligación de reflejar fielmente (a través de **Evertime**), la jornada de trabajo.

Finalmente, Relax reconoce el derecho de nuestros trabajadores a la **desconexión digital** con el objetivo de que puedan disfrutar de forma efectiva de su tiempo de descanso y, asimismo, de **preservar su intimidad personal y familiar**.

Por ello, en Relax, **se respetarán los tiempos de descanso diario, semanal, permisos o vacacional**.

Se evitará en la medida de lo posible el envío de comunicaciones profesionales finalizada la jornada laboral del emisor o la de los destinatarios; en el caso de ser necesario el envío, no se deberá esperar una respuesta inmediata.

Si concurren circunstancias que requieran la lectura inmediata por parte del interlocutor se le visará por cualquier otro medio que le permita al destinatario conocer de su envío (**llamada telefónica**). Cuando se envíen correos electrónicos fuera del horario de trabajo, se utilizará preferentemente la configuración de **envío retardado** para hacer llegar los mensajes dentro del horario laboral del destinatario y se promoverá esta práctica dentro de la organización.

Durante las **vacaciones**, es recomendable indicar los datos de contacto de compañeros que están disponibles y puedan atender las cuestiones que se requieran en ausencia de la persona trabajadora, creando mensajes de respuesta automática con el contacto de dichas personas.

La elección de un **sistema de trabajo mixto**, con flexibilidad en el horario de entrada, permite, de un lado mantener el **contacto diario con compañeros**, resolver dudas y trabajar en equipo al estilo tradicional, pudiendo programarse y parametrizar reuniones en esa ventana horaria.

Sin perjuicio de lo cual, destacar la proliferación de la herramienta **Teams** que permite igualmente reunirse de forma virtual con trabajadores, clientes y proveedores evitando desplazamientos innecesarios y ahorrando costes inherentes a los mismos.

La apertura del trabajo a distancia supone además una oportunidad excelente para compaginar la realización de la jornada de forma puntual, en caso de desplazamientos para acompañamiento de familiares, incidencias escolares y otras.

La medida ha sido **excelentemente valorada** por los trabajadores que tienen acceso a este sistema de flexibilidad, hasta el punto de que prácticamente el **90%** de estos considera en la actualidad como uno de los aspectos más valorables en su relación con Colchones Relax el establecimiento de medidas basadas en la confianza.

El principal handicap que suele presentar en las organizaciones el teletrabajo, cual es la falta de contacto con los compañeros y la soledad, queda **perfectamente resuelto** con este sistema que permite diariamente resolver posibles incidencias.

Aspecto clave en la consolidación y buen funcionamiento del sistema fue la rápida respuesta propor-

cionada por el **área de informática**, que en un tiempo récord fue capaz de dotar a los trabajadores afectados de las **herramientas** para poder trabajar de forma autónoma desde sus domicilios.

Importante también es que se garantizaba la seguridad de los **protocolos** mediante conductos a través de los cuales acceder a sus equipos informáticos ubicados físicamente en las instalaciones de la empresa de forma remota y segura, como las VPN.

Como aspecto de mejora para el final del presente ejercicio sería sin duda la consolidación del régimen de trabajo a distancia con independencia de la situación existente derivada de la pandemia de la COVID-19.

Así mismo, ahondar en un sistema de trabajo por objetivos alineados con la estrategia de la empresa que **nos permita avanzar en la determinación de las tareas que realmente aportan valor a nuestra organización** cuya correcta consecución lleve aparejada la percepción de incentivos que estimulen la consecución de dichos logros.



PERSONAS

Formación

2020 concluyó con un **récord histórico** en el número de horas realizadas, batiendo en 10 meses de actividad el número total realizado en 2019 a lo largo de un ejercicio completo.

Cabe destacar que se dio cumplimiento al mandato establecido en el *Convenio Siderometalúrgico* para la provincia de Zaragoza, respecto a la formación en prevención de riesgos laborales de toda la plantilla.

Así mismo se empezaron a sentar las bases de LEAN Manufacturing y de Business Intelligence a través de Excel.

Respecto a 2021, podemos indicar que nos encontramos ante un **ejercicio intenso** y novedoso en el apartado formativo.

Tras un exhaustivo proceso de determinación de necesidades formativas, se elaboró ya en Diciembre de 2020 la base del **Plan de Formación para 2021**.

Dicho Plan fue certificado por la *Comisión de Empleo, Formación y Productividad* del Convenio Colectivo de la Industria, la Tecnología y los Servicios del Sector del Metal de la provincia de Zaragoza.

Además de ello se incluyen dos indicadores de calidad estratégicos para el área de Recursos humanos cuales son el cumplimiento del Plan de formación de un lado

Historial de cursos 2020

DENOMINACIÓN	HORAS	ASISTENTES	HOMBRES	MUJERES	T. HORAS
Marruecos: Certificación productos industriales	3	1	1	0	3
Procedimiento elaboración memoria RSC	64	1	0	1	64
Competencias digitales básicas	60	1	1	0	60
Introducción al Lean Manufacturing	50	1	0	1	50
Dirección empresarial	210	1	1	0	210
Técnico en igualdad y conciliación	200	1	0	1	200
Experto univ. en Gestión de Responsabilidad Social	125	1	0	1	125
Prog. de Marketing y ventas. Dir. comercial. PCD	76	1	1	0	76
Excel para la gestión de compras - octubre	80	1	0	1	80
Talento y for. continua, liderazgo de hoy y mañana	2	1	1	0	2
Microsoft Power BI para gerentes y directivos	30	2	2	0	60
Técnico en RSC y RSE	300	1	0	1	300
PRL FABRICA-2020	20	32	31	1	640
PRL Trab. producción y MTO-2	20	13	12	1	260
Business Analytics con Power BI	40	1	0	1	40
Fundamentos para la creación de tiendas Vir	60	1	1	0	60
Seguridad en el manejo de carretillas elevadoras	8	1	1	0	8
Excel para la gestión de compras - Diciembre	40	1	1	0	40
PRL OFICINA-2020	6	7	4	3	42
PRL Trab. producción y MTO-1	20	10	10	0	200
Análisis económico-financiero pymes	8	1	1	0	8
RESUMEN:	1422	80	68	12	2528
Cursos realizados: 21			85%	15%	

de otro el aprovechamiento al menos del 75% del crédito formativo puesto a disposición para la empresa a través de Fundae.

A 28 de Julio de 2021, ambos objetivos ya se han cumplido, y con la planificación de la formación que queda pendiente para el último trimestre de 2021, se alcanzará el **100% de aprovechamiento**.

Como novedades del presente ejercicio se ha dado una formación de **programación neurolingüística** a toda la red comercial y se ha incidido en los aspectos relacionados con la responsabilidad social programados: procesos de selección igualitarios y la introducción de la sostenibilidad de forma estratégica en la empresa.

LEAN manufacturing también ha ocupado un espacio importante tanto en escalones directivos y de responsabilidad como en el resto de los niveles, pues la participación del trabajador con sus propuestas a pie de máquina es esencial para el éxito del proyecto.

También se ha recuperado la **formación en inglés** y se ha seguido avanzado en **Business intelligence** y otras aplicaciones de **Excel** como la modelización financiera.

Además de los aspectos de prevención relacionados con la obtención del **sello de área segura** ya comentados, para el último cuatrimestre está previsto completar ese ámbito con **primeros auxilios** y equipos de primera y segunda intervención.

Se cerrará también el ciclo de atención al cliente

con la formación para el personal de delegaciones y transportistas.

La formación de las promotoras de ventas cerrará el fructífero 2021 en materia de aprendizaje.

Estas son las acciones cerradas en el momento de redacción de la memoria:

Historial de cursos 2021

DENOMINACIÓN	HORAS	ASISTENTES	HOMBRES	MUJERES	T. HORAS
Introducir la sostenibilidad en la estrategia emp	3	1	1	0	3
MICROSOFT WORD 2016	20	1	1	0	20
COVID-19 Medidas preventivas y gestión médica	4	39	21	18	156
Procesos de selección igualitarios	3	3	2	1	9
Curso avanzado de compensación y beneficios	40	2	2	0	80
Formación en carretillas - 2021	6	23	23	0	138
Programa de PNL y oratoria	35	1	0	1	35
Carretilla Bilbao	8	1	1	0	8
English Step Six	14	2	1	1	28
English Step Fifteen	39	1	1	0	39
Business Intelligence con Excel	30	1	0	1	30
Incrementa tus ventas con PNL	18	20	18	2	360
Iniciación a Lean Manufacturing	3	34	33	1	102
English Step Two	39	1	1	0	39
Retail 360 grados	40	1	1	0	40
Excel Intermedio 2016	25	2	1	1	50
Modelización financiera con Excel	40	1	1	0	40
Excel Step Twelve	22	1	0	1	22
Lean iniciación y avanzado	80	2	1	1	160
English Step four	39	1	1	0	39
Business Intelligence con excel	30	1	1	0	30
RESUMEN:	538	139	111	28	1428
Cursos realizados: 21			79,86%	20,14%	



RELAX[®]
COLCHONES

PROVEEDORES

Compras responsables

*Relax entiende que un proceso de compra responsable es aquel que tiene en cuenta las **implicaciones económicas, éticas, sociales, laborales y ambientales** de dicho proceso, se preocupa de las características del producto, de su producción, de la logística, de su uso y mantenimiento, reutilización y reciclaje, y evalúa, selecciona y homologa a los proveedores de dicho producto teniendo en cuenta criterios de responsabilidad social específicos para su clasificación.*

A este fin, desde el *Departamento de Compras* de Relax se trabaja en varias líneas, en coordinación con *Gerencia* y los departamentos de *Producción* y *Calidad*:

1. Análisis de mercado de aprovisionamiento según criterios de responsabilidad social y gestión de la cadena de valor

El *Departamento de Compras* considera en su metodología y procesos una matriz de análisis estratégico de importancia en relación con la influencia (impacto/riesgo), o **matriz de Kraljic**, lo que permite posicionar a los diferentes proveedores con respecto a Relax como empresa compradora, en un contexto concreto y para una demanda, según criterios de nivel del importe del consumo, el impacto en la empresa y la oportunidad/riesgo.

Los **criterios de responsabilidad** social también se han de considerar. Estos son medioambientales, éti-

cos, de condiciones laborales y de condiciones de equidad y no discriminación, y se utilizan en general métodos cualitativos para su evaluación, dado el carácter de estos criterios. Estas evaluaciones del mercado de proveedores tienen en cuenta la **localización geográfica** del proveedor y su entorno local, su sector económico, el tipo de producto o servicio a adquirir, las características de la empresa proveedora (tamaño y estructura), el **compromiso** declarado del proveedor con la responsabilidad social y la percepción del cliente final acerca del producto del proveedor.

En esta línea, algunos de nuestros proveedores ya disponen a día de hoy (septiembre 2021) con **certificación GRS**, y otros están en proceso de obtención de la misma. Así mismo muchos de ellos también se implican en el **respeto por el medioambiente**. Muestra de ello medios de manufactura tales como **máquina VPF**, que se caracteriza por ser 100% respetuosa con el medio ambiente y por tener 0% de emisiones



nocivas, implementan medidas para mitigar las emisiones de CO2 en la atmósfera a través del cálculo y registro de la huella de carbono, afianzan día a día su compromiso con el medio ambiente y trabajan por la **economía circular**.

2. Definición de procedimiento de homologación de productos según criterios de responsabilidad social

Relax trabaja en complementar la evaluación y homologación de proveedores desde el punto de vista de **responsabilidad social**, aplicando también este tipo de criterios a la selección y homologación de los productos a adquirir. La evaluación continua de proveedores lleva incorporado este proceso específico de selección de productos bajo estos criterios.

El *Departamento de Compras* de Relax valorará desarrollar un procedimiento de **evaluación de productos** según criterios de responsabilidad social combinando **varias metodologías**: comparación de fichas de producto, cuestionarios a proveedores sobre sus productos y valoración de sellos y etiquetas sobre criterios de responsabilidad social.

Resultados:

Mediante las líneas de trabajo expuestas, la aplicación de criterios de responsabilidad social en el proceso de compras da como resultado para Relax una **importante disminución de riesgos de responsabilidad** ante acciones llevadas a cabo por terceros, y la generación de una clara **ventaja competitiva** como marca.

La consideración de aspectos sociales y ambientales proporciona resultados adicionales, como la generación de **procesos más eficientes** y la creación de **productos ajustados a los cambios del mercado** y de los nuevos parámetros de consumo, además de repercutir directamente en el posicionamiento de marca y en la necesaria confianza del cliente final. La adopción de un sistema de cumplimiento efectivo genera, además, confianza con los empleados, los inversores, los gobiernos y con los demás grupos de interés.

Ya contamos entre nuestros productos con **materiales con origen reciclado**, así como **reciclables**. Y en los próximos meses se implementará el uso de **plástico reciclado** (en un porcentaje) en el embalaje de todos nuestros colchones.

Acciones:

Relax apuesta por el **mercado de suministro nacional y local**, dado que la cercanía geográfica facilita la implementación de las líneas de trabajo descritas, empezando por las consideraciones medioambientales y de eficiencia en los procesos de transporte. El resultado es, aproximadamente, un reparto del volumen de las compras del **80% en proveedores nacionales**, de los cuales el **15% son locales**.



PROVEEDORES

Clasificación y evaluación de proveedores

*El Departamento de Compras de Relax trabajará en la **clasificación y evaluación de proveedores** según criterios de responsabilidad social mediante la realización de procesos basados en cuestionarios y solicitando a sus proveedores, en caso de que dispongan de ello, su memoria de responsabilidad social.*

En concreto, analizará de esta manera si el proveedor manifiesta públicamente su compromiso con algún estándar que incluya **gestión responsable** de la cadena de suministro, si el proveedor dispone de código ético, si el proveedor dispone a su vez de una guía o **código de conducta** para sus proveedores, si el proveedor establece procedimientos de **verificación del cumplimiento** de los estándares de gestión ética, laboral, social o medioambiental propios y de sus proveedores, si el proveedor proporciona evidencias de que toma **acciones ejecutivas** en el caso de problemas con la gestión ética, laboral, social o medioambiental propia o de sus proveedores, o si el proveedor dispone de procedimientos para informar puntualmente de **no conformidades** respecto a estándares de gestión ética, laboral, social o medioambiental.

Resultados:

Como resultado de este enfoque de la responsabilidad social en el trato con proveedores, Relax con-

tribuirá a hacer coherente un modelo la **sostenibilidad social y ambiental** a lo largo de toda la cadena de valor, mejorando la eficiencia de los procesos de compra-venta, **minimizando riesgos** regulatorios y reputacionales, incrementando el valor de los activos intangibles, y gestionando de forma responsable los impactos en la sociedad de su actividad.

Acciones:

El *Departamento de Compras* de Relax está elaborando un **procedimiento de evaluación** y **homologación de proveedores**, basado en indicadores, que será efectivo en 2021.



PROVEEDORES

Interacción con los proveedores

*El Departamento de Compras de Relax es el interlocutor habitual con las empresas suministradoras, ejerciendo así de **transmisor de las necesidades**, expectativas y condiciones de la empresa, en cuanto al flujo y requerimientos de las materias primas y productos necesarios para su actividad productiva y comercializadora.*

El **diálogo con los proveedores** constituye una de las **facetas fundamentales** del establecimiento de una política de gestión empresarial responsable. Relax dispone de políticas claras de **actuación ética**, conocidas por empleados y directivos, y cuya aplicación pueda ser monitorizada por sus proveedores. Esto facilita la creación de un **clima de confianza** que contribuye a un **diálogo franco**, abierto y constructivo en la cadena de suministro. De esta manera, la relación con el proveedor parte de la garantía de que sus ofertas serán valoradas por sus propios **méritos competitivos**, y no por factores que pudieran alterar la equidad de las decisiones de compra.

Relax tiene el compromiso con sus proveedores de, una vez llegado a un acuerdo de precio, plazo y condiciones, **cumplir sus propias responsabilidades en el contrato**, una vez el proveedor ha cumplido con las suyas.

Así mismo, desde Relax **se vela por la seguridad del proveedor** en el propio proceso de suministro, bien sea en el cumplimiento de la legislación de preven-

ción de **riesgos laborales** o de acuerdo a **condiciones especiales** pactadas según el caso.

Por otro lado, y de la misma forma que el *Departamento de Compras* puede solicitar **certificaciones ambientales** o sociales a sus proveedores, pone a disposición de los mismos información relativa a dichos aspectos implantados en su estructura.

Resultados:

Una **actitud colaborativa y simétrica** con los proveedores da como resultado una **garantía de seguridad** con la continuidad del suministro, ante determinadas situaciones complejas de mercado, como fue la vida en el 2020: año de la pandemia y confinamiento, o la del presente año 2021, con las materias primas y otros bienes y suministros en máximos históricos a nivel de precios y **escasez en el mercado**. Relax consigue con sus proveedores el establecimiento de acuerdos de **colaboración a largo plazo** (desarrollos técnicos, fórmulas de financiación conjuntas, etc), consiguiendo soluciones satisfactorias para ambas partes.

Compartir valores y principios de actuación es el mecanismo elegido para **asegurar la cadena de proveedores ante cualquier casuística**, evitando al mismo tiempo que su comportamiento repercuta de manera negativa y directa en la reputación e imagen de Relax, dada la cada vez mayor visible exposición de las marcas al mercado.

Acciones:

En la actualidad hay abiertos proyectos con diferentes proveedores. Algunos de ellos son proyectos específicos de colaboración y desarrollo a raíz de la presentación de **nuevas gamas**, que verán la luz en los próximos meses, y otros están basados en los procesos de **mejora continua** y búsqueda de la **excelencia empresarial**.



RELAX®
COLCHONES

MEDIOAMBIENTE

Enfoque global

Los valores fundamentales con los que RELAX se identifica son de **compromiso, respeto y cuidado medioambiental** sobre los impactos que puede generar nuestra actividad. En la cadena de actuaciones intentamos conseguir la regla de las **3 R: reducir, reutilizar y reciclar**.

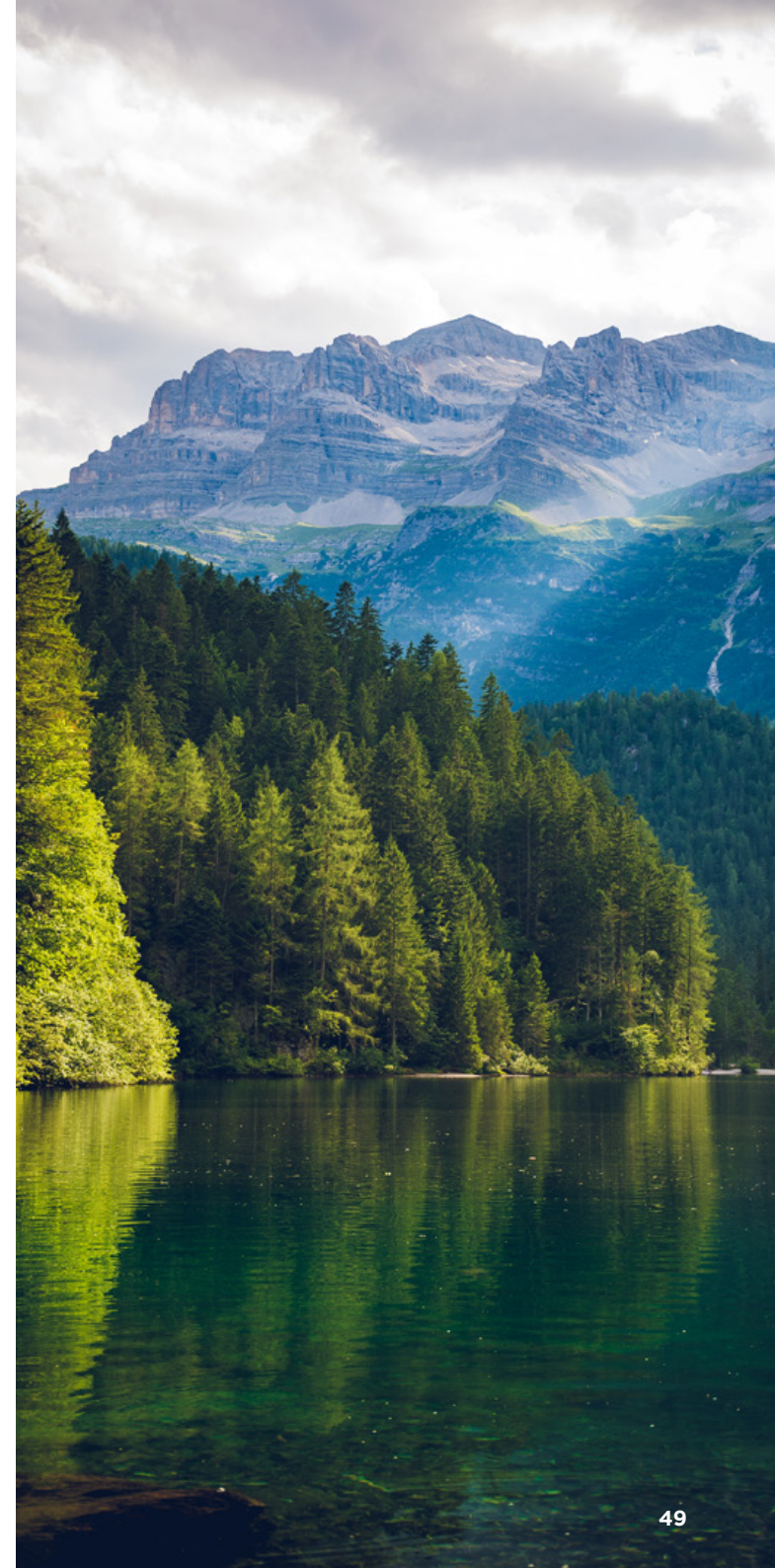
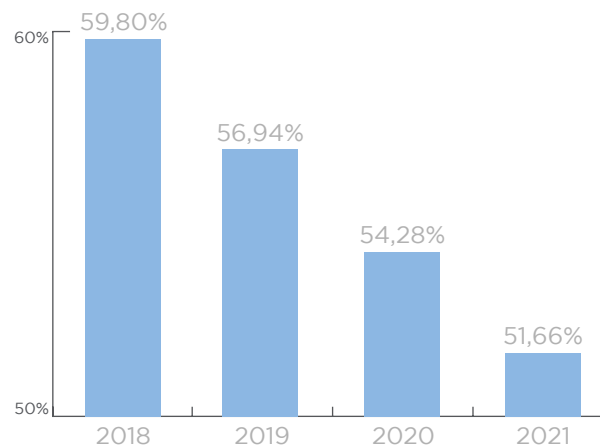
El plan de acción implantado esta objetivado a **3 años** vista, con un objetivo escalonado por años enfocado en la reducción de residuos con final vertedero.

Como resultado de este enfoque se **monitorizan** los principales indicadores de los **métodos alternativos para la reducción de residuos**, se realiza con la concienciación de nuestras partes interesadas (principalmente plantilla y gestores autorizados).

Nuevos compromisos adquiridos:

- Mejora en el sistema de **gestión del residuo**.
- Mejora en el sistema de **gestión de las mermas en el proceso fabril**.
- Mejora en la **segregación de los residuos/mermas** generadas para optimización y puesta en valor.
- Avanzar en la obtención de **“residuo a recurso”**.
- Avanzar en la gestión para conseguir el sello de **“cero vertedero”**.

Evolución de residuo con final vertedero



MEDIOAMBIENTE

Impacto medioambiental

Enfoques de gestión:

- **Monitorización** de indicadores de impacto ambiental pertinentes.
- **Concienciación** de los agentes internos de Relax (plantilla, gestores autorizados) en materia medioambiental.
- Mejora de eficiencia en la **segregación por tipo** de residuo.
- Valorar la compra de materia prima con un % de **material reciclado**.

Acciones:

- Conseguir la **mayor segregación por tipo** de residuo en planta para poner en valor de residuo a recurso todos las materias primas obtenidas.
- **Formación** a la plantilla de la puesta en marcha del plan de acción.

Buenas prácticas:

- Papeleras para reciclar distintos residuos acompañadas de señalización mediante cartelería identificativa **“OBSERVA Y RECICLA”** en todas las áreas de descanso.
- Difusión de acciones ambientales de la organización.

Resultados:

AÑO	RESIDUO GENERADO (Tn)	RESIDUO VERTEDERO (Tn)	INDICADOR	OBJETIVO
2018	559,02	334,3	59,80%	-
2019	630,53	359,04	56,94%	-
2020	578,35	313,9	54,28%	-
2021	282,985	146,2	51,66%	25%
2022	0	0	-	15 %
2023	0	0	-	5%



MEDIOAMBIENTE

Estrategia frente al cambio climático

Enfoques de gestión:

Desde RELAX se plantean medidas de pequeño alcance, que tienen como objetivo incidir en su entorno más cercano para **favorecer la reutilización de las materias primas** y obtener conductas respetuosas con el medioambiente y ser parte en la lucha contra el cambio climático.

Acciones:

- Estudio del enfoque de la gestión en el tratamiento de los residuos con **mayor salida a vertedero** para favorecer la lucha al cambio climático.
- Conseguir mediante gestión de residuos la reutilización del residuo **“mezcla textil y polieter”** de una manera más sostenible para que no acabe en vertedero.

Buenas prácticas:

- **Acuerdos de cooperación** con gestores autorizados.

Resultados:

Datos obtenidos a julio 2021

RESIDUO	VERTEDERO NO (Tn)	VERTEDERO SI (Tn)	RECICLADO (Tn)	INDICADOR	OBJETIVO
Chatarras	10,88	0	10,88	0,00%	CUMPLIDO
Maderas	44,24	0	44,24	0,00%	CUMPLIDO
Plástico/Cartón	58,30	0	58,30	0,00%	CUMPLIDO
Mezcla textil y polieter ²	169,56	146,2	23,36	86,22%	NO CUMPLIDO
Total general	282,99	146,2	136,79%	51,66%	NO CUMPLIDO

MEDIOAMBIENTE

Gestión medioambiental

Enfoques de gestión:

Desde los gestores autorizados que cooperan con RELAX, identificar periódicamente los requisitos legales relacionados con la actividad.

La nueva normativa será valorada en relación con la aplicación a nuestras actividades.

Nuestros gestores autorizados nos guiarán en la adquisición de nuevos códigos LER para dar tratamientos a la nueva salida al residuo generado para que pueda convertirse en un recurso y estos se puedan incluir en el registro de Requisitos legales aplicables.

Acciones:

- Cooperar con gestores autorizados para **controlar y reducir el residuo con final vertedero**.
- Valorar la compra de materias primas con un % de **material reciclado**.

Buenas prácticas:

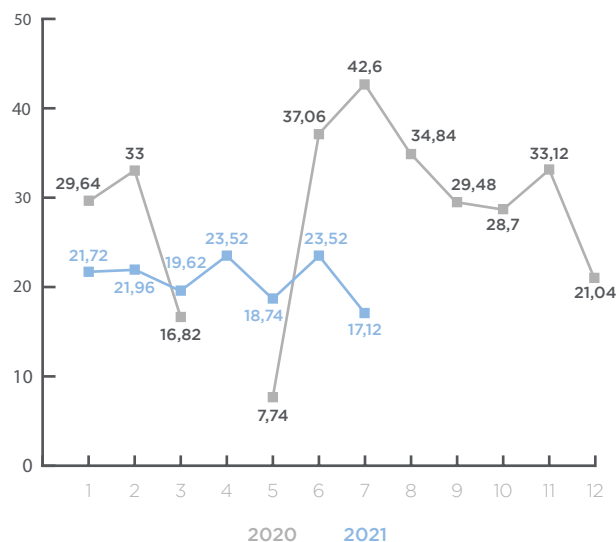
- Alianzas y **acuerdos** con gestores autorizados.

Resultados:

Estudiar la eficiencia en la gestión de los residuos, tanto en calidad de materia prima como económicos.

Residuo: Mezcla textil

Gestor: Rinza



MEDIOAMBIENTE

Comunicación medioambiental

Enfoques de gestión:

La persona responsable de comunicación registra la información y actividad medioambiental relevante en la empresa.

Acciones:

- Contemplar el plan de acción medioambiental de RELAX y darlo a conocer en los **canales de comunicación** habituales.
- **Comunicar periódicamente** los **logros** obtenidos a la plantilla.

Buenas prácticas:

- Difusión de **acciones ambientales** de la organización.

Resultados:

- **Charlas** de formación en materia medioambiental a los trabajadores.
- Promoción de la **conciencia medioambiental** en las partes interesadas de la entidad.

Plan de acción:

Economía Circular

Gestionando los residuos de una manera responsable.



RELAX[®]
COLCHONES