

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2021 - 2022



RELAX 
COLCHONES

DECLARACIÓN DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

Jon Jodra, responsable de la organización

Declaro que INDUSTRIAS RELAX SL 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. Particularmente en los últimos meses nos encontramos en un proceso de transformación que busca primar la agilidad en la toma de decisiones, dotando de un mayor dinamismo la gestión del management diario.

Para ello contamos tanto con quienes ya han tenido la oportunidad de abrazar el cambio y sobreponerse a no pocas adversidades a lo largo de nuestros más de cien años de historia, como con la incorporación de nuevos profesionales de reconocido prestigio que nos aportan puntos de vista diferentes para abordar soluciones distintas.

Particularmente queremos destacar a quienes formando parte de la organización y habiendo demostrado conocimientos y habilidades en el desarrollo de las funciones que les han sido encomendadas asumen nuevas responsabilidades y suman esfuerzos, pues creemos en la promoción como primera forma de captación del talento.

Todos, como equipo, nos sumamos a CREO, nuestro plan estratégico basado en la confianza de que el cambio es posible, es necesario y es positivo, plan que compartimos con nuestros clientes y proveedores, con quienes nos relacionamos como socios o compañeros desde hace décadas, impactando positivamente en el conjunto de la sociedad.

Relax es una empresa centenaria y de carácter familiar. Estos dos hitos marcan nuestro destino y se refleja en un trato cercano, transparente y profesional.

Una manera de trabajar, con absoluta honestidad, que se manifiesta en todas nuestras relaciones y en nuestro compromiso con el medio ambiente, porque queremos ayudarte a soñar con un mundo mejor.



Director General
Jon Jodra

En Zaragoza, a 1 de septiembre de 2022.

ÍNDICE

01

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Presentación de la empresa	p. 05
Nuestra historia	p. 08
Cadena de valor: grupos de interés	p. 09
Productos	p. 10
Misión, visión y valores	p. 18
Gobierno de la organización	p. 19
Plan estratégico	p. 20

02

CLIENTES

Satisfacción del cliente	p. 22
Innovación en productos y servicios	p. 24
Calidad del servicio	p. 27
Transparencia informativa sobre el producto o servicio	p. 30

03

PERSONAS

Las personas en el centro	p. 32
Igualdad de oportunidades y no discriminación	p. 34
Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	p. 36
Formación	p. 37

04

PROVEEDORES

Compras responsables	p. 40
Clasificación y evaluación de proveedores	p. 42
Interacción con los proveedores	p. 43

05

MEDIOAMBIENTE

Enfoque global	p. 46
Impacto medioambiental	p. 47
Estrategia frente al cambio climático	p. 48
Gestión medioambiental	p. 49
Comunicación medioambiental	p. 50



01

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

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 Centrovía** - 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 2021:

Nuestra plantilla en la actualidad: **195 trabajadores** de media (13% eventuales)

Capitalización total: **6.906.412 € / 18.006.266 €**
(Fondos propios / Activos)

Ventas netas: **26.835.440 €**
(Euros)

Unidades de producto vendidas: **228.519 unidades**

Número de referencias distintas: **5.900 referencias**

Número de clientes: **1.825 clientes**

Accidentes por cada 1.760 horas trabajadas: **0,005035**

Horas de formación por empleado y año: **9,41 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.

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 la 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 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 *Más 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 *Más Prevención*: Evaluación de Riesgos, Plan de Contingencia, Protocolos de Salud Laboral y Plan de formación.

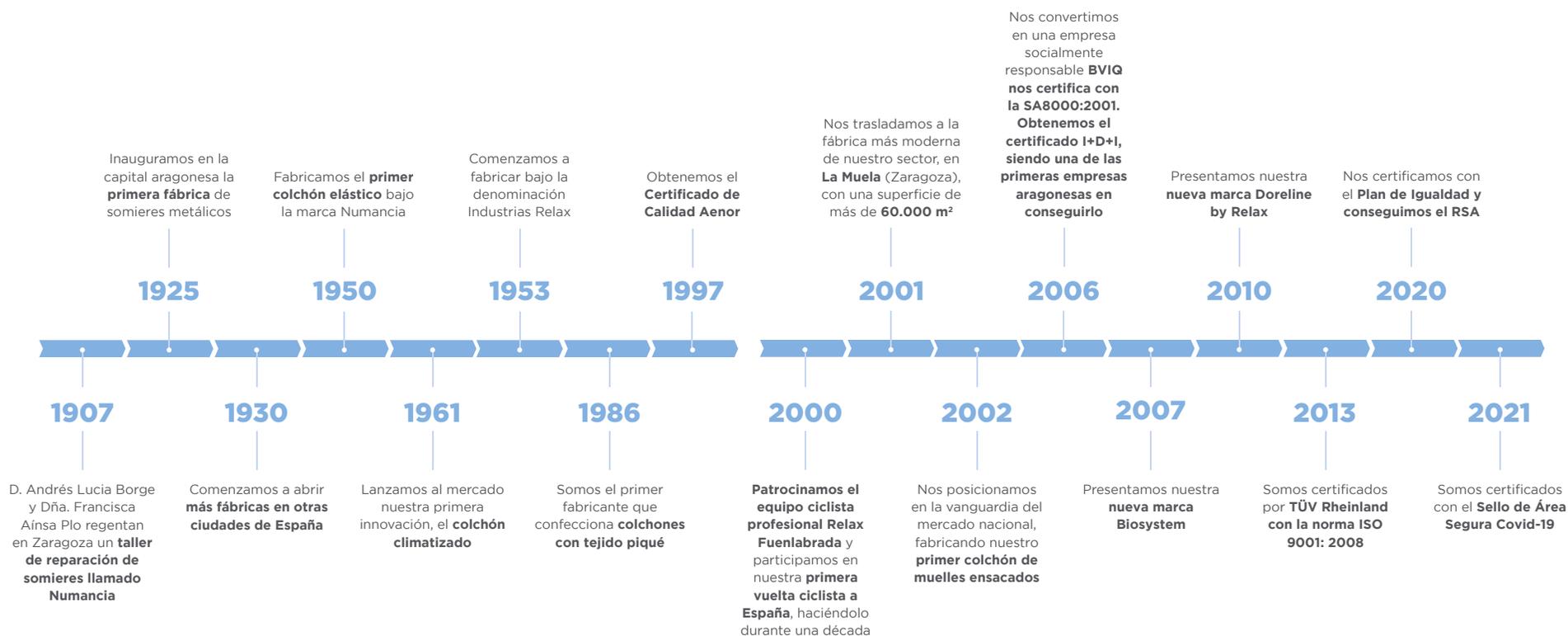


CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Nuestra historia

S. XX

S. XXI



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Cadena de valor: grupos de interés

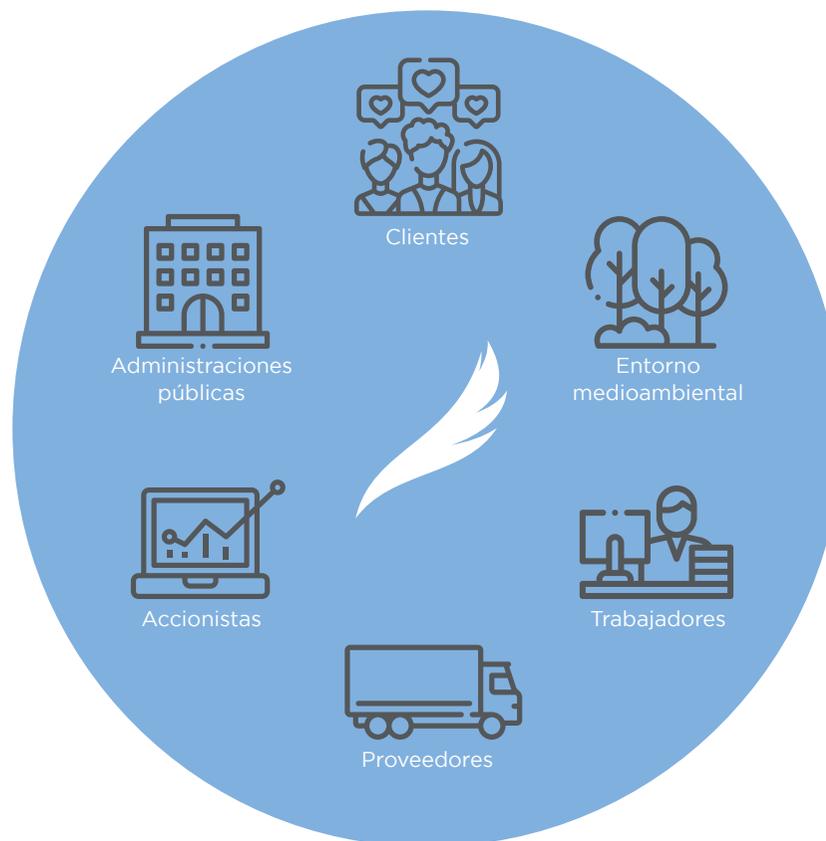
El Comité de Dirección de Relax identifica los grupos de interés para la empresa de acuerdo con su Visión, Políticas de Gestión y Plan Estratégico.

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, viscoelástica, 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.



Maestros

5 generaciones de maestros del descanso

Cinco generaciones de maestros del descanso han llevado a Relax al lugar que ocupa actualmente: una compañía familiar que sigue guiándose por las virtudes del sueño y el humilde orgullo de su oficio.

Cada generación ha desempeñado su papel a la hora de dar forma a Relax, superando las dificultades que se iban presentando.

Somos pioneros en muelles ensacados, y nuestros colchones los contienen para crear el mejor sistema de sujeción para sus caderas, hombros y columna.

Hemos incluido los mejores materiales en sistemas de descanso. En estas camas solo se emplean materiales de la más alta calidad. El resultado es una colección de lujosos espacios de descanso con una comodidad incomparable.



biotex

30 perforaciones para conseguir puntos de adaptación progresivos

Modelo tecnológico lanzado este 2022, desarrollado por nuestro departamento de desarrollo e innovación para satisfacer el descanso de aquellos más exigentes. Cuenta con un núcleo perfilado anatómico.



NUBA

Simplemente sueña

Este año nuestra colección Nuba ha sido completamente renovada, adaptándose a las necesidades del mercado y aportando valor.

Se trata de una colección con tejido con ácido hialurónico. Componente que aporta propiedades tales como hidratación, ayuda a la creación de colágeno, rejuvenece la piel y reduce las arrugas.



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

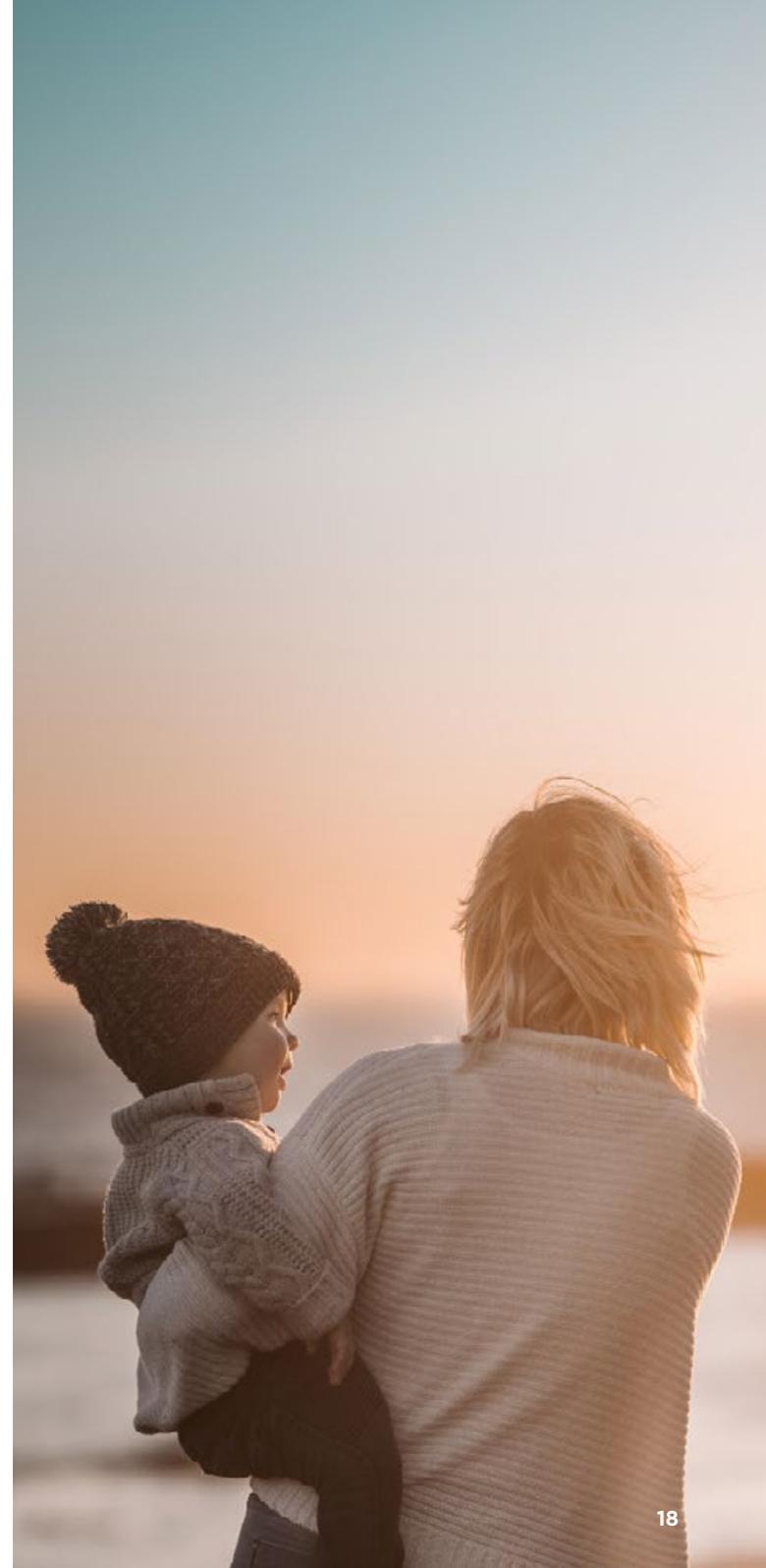
Nuestro compromiso se sustenta en diseñar, fabricar y distribuir cumpliendo los objetivos de sostenibilidad y escuchando activamente a nuestros grupos de interés.

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.
- Director general.
- Dirección Administrativo-Financiero.
- Dirección Comercial.
- Dirección Industrial.
- Dirección de Desarrollo de Personas

De periodicidad mensual, se analizan los principales resultados de la compañía, y se evalúan el grado de cumplimiento de objetivos y estrategias.

- 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 la Administradora única y Dirección General, 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, Comercial-Contract y Mantenimiento.

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

Relax cuenta con un plan estratégico, 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.





02

CLIENTES

RELAX
COLCHONES

CLIENTES

Satisfacción del cliente

Desde Relax, anualmente **elaboramos 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 2021.

Se toma como base del análisis las respuestas de 52 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 el Catálogo 2021:

Se valora positivamente. Su estética es considerada como buena al igual que su formato, a nivel de practicidad y manejabilidad, gracias a sus uñeros y estructura.

Sobre el producto:

La gama de muelles sigue siendo muy bien valorada, aunque es ligeramente inferior en relación calidad/precio respecto al año anterior.

Nuestras espumaciones también bajan ligeramente y son consideradas con un promedio regular, al igual que su relación calidad precio.

En el caso de los arcones y abatibles, mejora la opinión respecto a la del año anterior.

Sobre otros servicios y acciones de la Empresa:

La valoración de nuestra Red Comercial es cada vez más positiva siendo el punto con mayor valoración



de la encuesta.

Destaca positivamente nuestro servicio postventa y nuestra agilidad para resolver problemas de postventa.

La valoración de las promociones y ofertas generales es buena igualmente, aunque baja ligeramente respecto al año anterior.

Nuevamente el servicio de atención telefónica en delegaciones también está bien valorado con una puntuación destacada.

Las acciones digitales realizadas por el **Departamento de Marketing** son reconocidas por un gran porcentaje de los clientes, sin embargo, hay que tener en cuenta que muchos de ellos no utilizan este tipo de medios.

Por último, la valoración global de Relax como marca es bastante positiva, lo que demuestra la confianza que los clientes tienen en nosotros aunque tiene un recorrido de mejora en su percepción.

Además, en marzo de 2022 se realizó otra encuesta de satisfacción para los clientes que visitaron nuestro stand en la **Feria del Mueble de Zaragoza**. Durante este evento obtuvimos 148 respuestas, donde los resultados por la marca y los productos mostrados en la feria fueron muy bien valorados.

El departamento de Marketing elaboró un **Plan de acción de mejora** para 2022 basado en los resultados de esta encuesta.



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:

- **1907**: primer jergón metálico.
- **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.

Los distintos materiales que existen en el sector aportan una serie de cualidades y prestaciones distintas. Con nuestra experiencia conseguimos combinarlos para que en un mismo producto se pueda encontrar lo mejor de cada uno.

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 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-ticsaras, 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. Algunas 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 **jóven** 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 transporte

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. Sin embargo, en 2021 fue del 81,03 %, siendo un gran avance.

Acciones:

Anteriormente trabajamos en la elaboración de un **nuevo Catálogo General** en el que se recogían todas nuestras últimas innovaciones. Dicho catálogo se centra 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.

Nuestra **actual estrategia** sigue la misma línea. Planeamos una amplia serie de productos que se adapten a las diferentes necesidades. 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.

Aunque este año no hemos lanzado un nuevo Catálogo General, hemos continuado sacando distintos productos y colecciones enfocados a una línea más moderna.

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 **AIDIMME**, 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 fábrica, que comenzó hace tres 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.

Actualmente se mantienen reuniones diarias para analizar las incidencias denominadas **GIC** (Gestión de intervalo Corto) en todas las secciones productivas; en ellas participan tanto los Operarios, como Calidad, Mantenimiento y Logística y su objetivo es informar e implementar mejoras rápidas a los problemas. Los indicadores se siguen diariamente y están a la vista para avanzar hacia la Fabrica Visual, que es otro de los conceptos del Lean Manufacturing.

Todos nuestros productos están sujetos al cumplimiento del *Real Decreto Legislativo 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores*, 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** dónde 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 vistas que se clasifiquen como “*No Justificadas*” dentro del periodo de garantía y las que estén fuera de la 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, siempre con el objetivo de llegar a la mejor solución para que el usuario reciba la atención que se merece.

En caso de que la reclamación se determine como procedente, **se decidirá cual es la mejor 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 perimetrales** de poliéster 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 reemplazado **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.

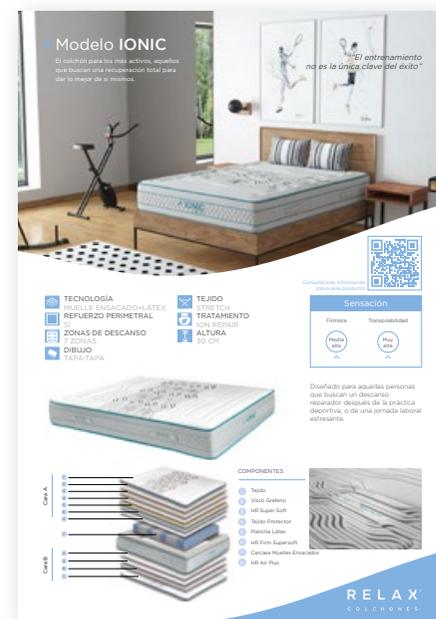
Las redes sociales ayudan a transmitir de modo inmediato las noticias relacionadas con Relax, además de ser un vehículo estupendo para transmitir los valores de la marca.

- **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



03
PERSONAS

RELAX
COLCHONES

PERSONAS

Las personas en el centro

En 2022 hemos trabajado en seguir consolidando Colchones Relax como un lugar atractivo donde trabajar, porque nos gusta destacar que antes que trabajadores somos personas y como tales tenemos necesidades de índole familiar y también personal.

En 2022 hemos trabajado en seguir consolidando Colchones Relax como un lugar atractivo donde trabajar, porque nos gusta destacar que antes que trabajadores **somos personas** y como tales tenemos necesidades de índole familiar y también personal.

En la medida en que la Empresa contribuya a satisfacer dichas necesidades, se cubre uno de los aspectos más valorados por cualquier trabajador en su relación profesional.

Prevalece ante todo por tanto la idea de pacto, una idea ancestral ya recogida en el Derecho Romano “**Pacta sunt servanda**” Los pactos deben respetarse y ser cumplidos.

En Relax tenemos un compromiso de salvaguardar ese pacto, por el cual **concedemos libertad a la persona que tiene una necesidad de atender una situación que para ella supone un momento de la verdad**. Sabemos que a su vuelta compensará con su esfuerzo la posibilidad que ha tenido de priorizar sus necesidades personales a las profesionales.

Dentro de esta introducción, conviene destacar que este año, pese a omicron, hemos mantenido unas **instalaciones seguras** y saludables; el mantenimiento de las medidas de protección individuales y colectivas aun por encima de los plazos legales han contribuido decisivamente a ello.

La ausencia de brotes ha permitido por tanto el desarrollo normal del trabajo que no se ha visto afectado por la pandemia de COVID-19.

Gracias al esfuerzo de todos y cada uno de los trabajadores de Colchones Relax, que con su seriedad y responsabilidad han dado un magnífico ejemplo de colaboración.

La pandemia nos trajo el **sistema de trabajo mixto**, presencial y a distancia, que se ha consolidado como una herramienta potente de flexibilidad

En este campo se han registrado más avances importantes, como la consolidación durante todo el año de los denominados **viernes sociales**, pasando a trabajar durante todo el año 8,5 horas diarias de lunes a jue-



ves, lo que nos permite trabajar únicamente seis los viernes y tener fiesta por la tarde.

En paralelo, para determinadas áreas de fábrica, se está estudiando la implantación de jornadas de trabajo continuas, en horario de 7 a 15 horas, en aquellas áreas más directamente conectadas con el proceso productivo como compras, abastecimiento, calidad o logística entre otras.

En materia de **igualdad** hay que señalar que en febrero de 2022 se constituyó **una nueva Mesa de Igualdad**, respecto de la cual, hay que destacar en primer lugar su constitución, pues en la parte social se ha incorporado Carmen Doñate de Gregorio, trabajadora de confección a la que se han concedido por parte de Relax las mismas prerrogativas que si de una representante electa de los trabajadores se tratase, al tratarse de un colectivo (el de trabajadoras en planta) en la actualidad sin representación en el Comité de Empresa.

Todo ello debido a la necesidad de contar con un órgano ágil, capaz de transmitir fehacientemente la realidad de una plantilla plural, flexible que quiere adaptarse en este entorno cada vez más cambiante.

En esa mesa dos objetivos, la **polivalencia** y el nuevo sistema de evaluación del desempeño.

Finalmente, para concluir este prólogo, tras el resultado alcanzado en 2021 en materia de **formación** y aprendizaje, con la elaboración de un nuevo plan de formación con índice de cumplimiento superior al 100% y aprove-

chamiento del crédito que Fundae del 94,5%, seguimos con esa misma dinámica en 2022, donde el mantenimiento preventivo y la evaluación del desempeño, van a ocupar un papel preponderante.



PERSONAS

Igualdad de oportunidades y no discriminación

Se ha procedido en febrero de 2022 a la Constitución y nombramiento de la nueva comisión de seguimiento en materia de igualdad, que estará formada por las siguientes personas:

Por parte de la empresa:

- I. Francisco Palomares Iriarte (Director Financiero)
- II. Sergio Izquierdo Blasco (Director de Desarrollo de Personas)
- III. Laura Cristóbal Polo (Responsable de Compras)

Por la parte Social:

- I. M^a del Carmen Valer Fidalgo
- II. Carlos González Calavia
- III. Carmen Doñate de Gregorio

Debido a la actual estructura del comité de Empresa, la Dirección de Relax, considera interesante que, de cara a promover efectivamente la igualdad, en sus órganos paritarios, se dé presencia y participación en dicha mesa a una mujer del colectivo de fábrica que pueda aportar una visión diferente y sin duda interesante sobre las problemáticas que desde su punto de vista pueden tener lugar en el seno de nuestra compañía.

Para ello y como garantía de que, en el ejercicio de estas responsabilidades, no va a sufrir menoscabo al-

guno, la Dirección considera adecuado otorgarle la siguiente protección especial, recogida en algunos apartados del artículo 68 del Estatuto de los trabajadores:

- Libertad de expresión y opinión, para que puedan expresar con libertad sus opiniones en las materias concernientes a la esfera de su representación.
- Libertad de publicación y distribución: Podrá publicar y distribuir, sin perturbar el normal desenvolvimiento del trabajo, las publicaciones de interés laboral o social, informando a la empresa. Se recuerda que el alcance y límites del derecho de libertad sindical en su vertiente de distribución de información sindical; no protege apelativos insultantes, injuriosos o vejatorios.
- Así mismo no podrá ser discriminada en su promoción económica o profesional con motivo del desempeño de esta representación.
- Finalmente se estudiará la concesión excepcional del derecho a disfrutar de un número de horas retribuidas cuando ello fuese menester.

El 17 de febrero de 2022, una vez constituida la mesa de Igualdad, se informa que ya se ha realizado la formación de las personas responsables en realizar los procesos de selección para evitar cualquier ses-



go que pueda entrar en colisión con la igualdad; ello abarca desde la publicación de anuncios hasta cualquier aspecto relacionado con la entrevista.

En dicha formación tomaron parte 3 de los actuales componentes de la Mesa de Igualdad, dos por la parte empresarial y una por la social.

Este año 2022 que otro de los objetivos es iniciar un sistema de evaluación del desempeño, formando en primer lugar a las personas que tienen trabajadores a cargo, mediante un sistema transparente, determinando claramente qué aspectos se van a evaluar y poniendo en común los resultados mediante una entrevista particular en las que se identifiquen áreas de mejora y se trace un plan que ayude al trabajador a superarse en esos aspectos que se han identificado.

Dicha formación comienza el 8 de septiembre de 2022.

En ella la evaluación se plantea como una valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de los trabajadores, concebida como un proceso, donde se han de tener en cuenta todas las acciones ocurridas, regulares, buenas y mejores sucedidas en un período de tiempo determinado.

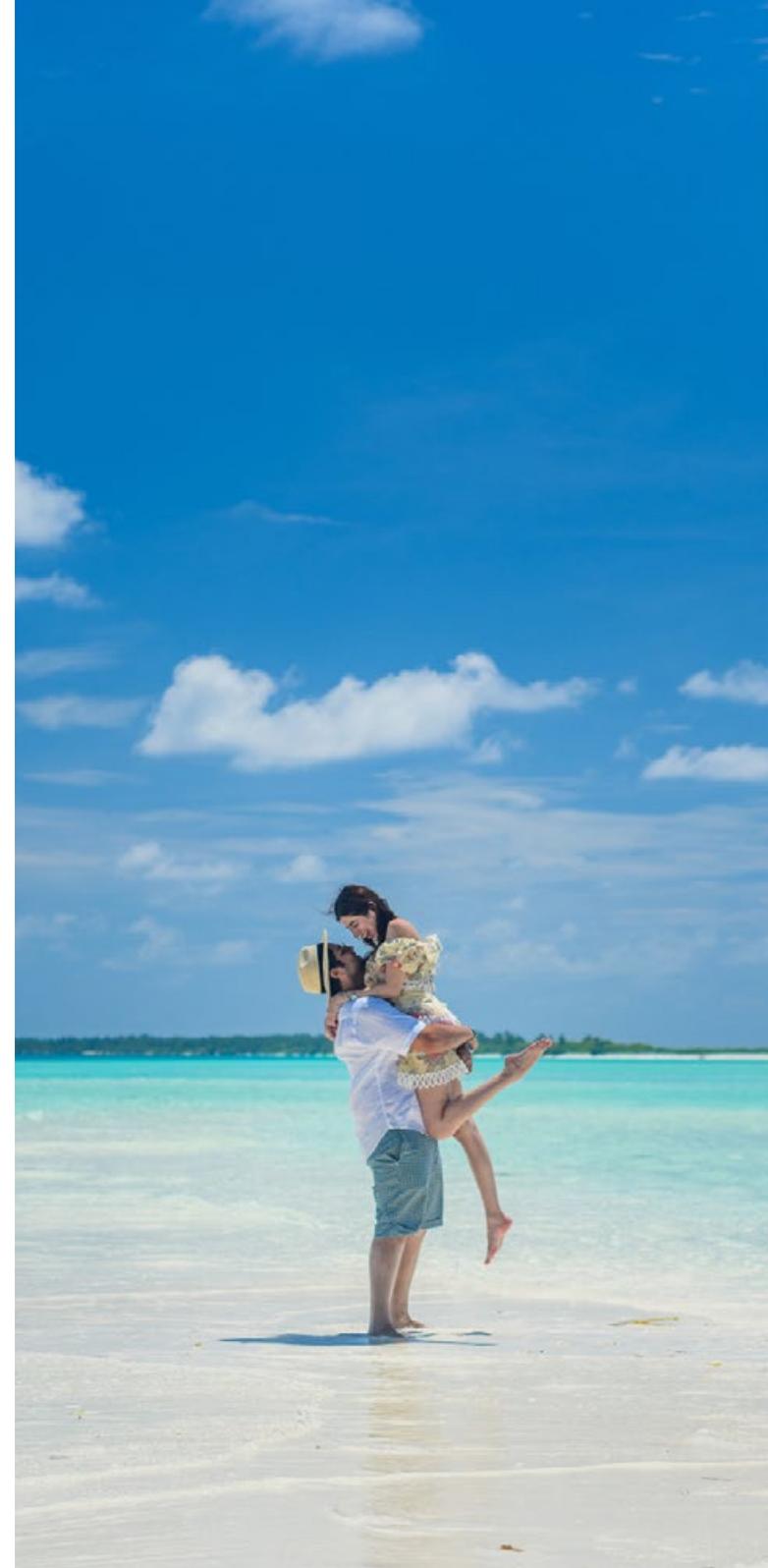
En dicha formación se incidirá en cuáles son los sesgos que debemos tener en cuenta en un proceso de evaluación: efecto halo, efecto horn, sesgo de confirmación o primera impresión entre otros.

Que debe ser un proceso justo, donde se tengan en cuenta los valores pactados, los mismos y todos y

cada uno de ellos para cada uno de los trabajadores evaluados.

La segunda parte de la formación consiste en determinar por parte de los evaluadores cuáles son los criterios que se van a considerar en cada proceso; como por ejemplo el liderazgo, la integridad, la iniciativa, su grado de orientación al cliente, capacidad de toma de decisiones, adaptabilidad y flexibilidad en el cambio o manejo de crisis.

Todo proceso de evaluación además constituye una oportunidad excelente para detectar necesidades de capacitación, descubrir personas clave en la organización que podían haber permanecido ocultas, mejorar la ubicación y la adaptación de la persona a su puesto de trabajo y por qué no, facilitar la toma de decisiones desde el punto de vista salarial.



PERSONAS

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Colchones Relax tiene claro que una de sus propuestas en los últimos años de mayor valor añadido para la organización es la flexibilización de las jornadas laborales, como así quedó patente en la encuesta de clima laboral que se realizó el año pasado, donde fue la propuesta mejor acogida y valorada por la plantilla.

Colchones Relax tiene claro que una de sus propuestas en los últimos años de mayor valor añadido para la organización es la flexibilización de las jornadas laborales, como así quedó patente en la encuesta de clima laboral que se realizó el año pasado, donde fue la propuesta mejor acogida y valorada por la plantilla.

Este año 2022, amén de consolidarse para el personal de oficinas el sistema de **trabajo mixto, presencial y a distancia** mediante trabajo en remoto en la franja horaria de 16 a 18 horas, se han dado otros pasos también de carácter sustancial.

Así, la forma de **trabajo en remoto** es una posibilidad que se puede solicitar temporalmente unos días por situaciones de carácter familiar que exijan la presencia en el domicilio, o para evitar desplazamientos innecesarios cuando se tiene una cita médica.

Pero sin duda el mayor avance en esta materia se dio el 25 de Mayo de 2022 cuando se modificó nuevamente el horario de oficinas:

Este es el texto del acuerdo alcanzado con los representantes de los trabajadores: *Con la finalidad de impulsar y consolidar las medidas de conciliación existentes en la empresa, se acuerda que el horario para el personal de Central será, de lunes a jueves de 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 18:30. Los viernes por su parte el horario será de 8:30 a 14:30.*

Ello con la finalidad tanto de mantener una ventana horaria de coincidencia donde se pueda requerir la colaboración de otros departamentos, como para dar la necesaria y suficiente cobertura a nuestros clientes.

En el centro de atención al cliente, se establecerá de forma rotativa un sistema de guardia, por el que una persona trabajará de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 18:00.

Dicho acuerdo supone la culminación de un deseo largamente anhelado por la plantilla de poder ampliar la duración del fin de semana todo el año al

tener libre el viernes por la tarde. Don los denominados “viernes sociales”.

Todo ello ha venido favorecido de modo muy claro, por el trabajo que desde Dirección se ha realizado tanto en la delimitación de funciones, como en los objetivos de los trabajadores.

El enfoque en los resultados, alineados con la estrategia de la Compañía, permite trabajar de una forma flexible, siempre que se respeten las ventanas horarias de coincidencia y teniendo muy claro que la atención a nuestros clientes, tanto externos como internos debe prevalecer sobre cualquier otra consideración.

Como en cualquier relación, el éxito estriba en la reciprocidad de esta.

PERSONAS

Formación

2021 fue un año especial en cuanto a la formación; se cumplieron todas las expectativas depositadas, tras un completo proceso que comenzó con la detección de necesidades y siguió con la elaboración de un plan ambicioso, que trajo consigo alcanzar varios hitos nunca conseguidos en la historia de Relax.

Así podemos indicar con satisfacción que se realizaron un total de 31 cursos, 10 más que el Record anterior de 2020, y doblando los registros por ejemplo de 2017. Esos **31 cursos** suponen haber superado con creces el plan original trazado.

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 Meta de la provincia de Zaragoza, como se empezó a realizar desde 2020. Amén del número de cursos realizados, también se alcanzó otro récord y es que se obtuvo un aprovechamiento del crédito proporcionado por Fundae del 94,5%, lo cual supone haber alcanzado los indicadores de calidad de forma más que holgada.

En cuanto a la dirección a la que se orientó el aprendizaje, se trató de innovar proporcionando una sólida formación a toda la estructura empresarial en LEAN Manufacturing, fomentando la participación de todos

AÑO	2021					
DENOMINACION	HORAS	ASISTENTES	HOMBRES	MUJERES	T. HORAS	
ENGLISH STEP TWELVE	22	1	0	1	22	
COVID-19Medidas preventivas y gestión médica	4	39	21	18	156	
Carretilla Bilbao	8	1	1	0	8	
ENGLISH STEP FOUR	39	1	1	0	39	
ENGLISH STEP TWO	39	1	1	0	39	
ENGLISH STEP FIFTEEN	39	1	1	0	39	
ENGLISH STEP SIX	14	2	1	1	28	
LEAN INICIACION Y AVANZADO	80	2	1	1	160	
Pograma de PNL y Oratoria	35	1	0	1	35	
Introducir la sostenibilidad en la estrategia emp	3	1	1	0	3	
Formación en carretillas - 2021	6	23	23	0	138	
Incrementa tus ventas con PNL	18	20	18	2	360	
Procesos de selección igualitarios	3	3	2	1	9	
MODELIZACION FINANCIERA CON EXCEL	40	1	1	0	40	
MICROSOFT WORD 2016	20	1	1	0	20	
Curso avanzado de compensación y beneficios	40	2	2	0	80	
ENGLISH INTERMEDIATE STEP 7	11	2	1	1	22	
EXCEL PROFESIONAL	15	1	0	1	15	
ENGLISH ADVANCED STEP 14	14	2	1	1	28	
ON BOARDING TECNICO DE MARKETING	24	1	0	0	24	
ENGLISH PRE INTERMEDIATE STEP 5	33	1	1	0	33	
BUSINESS INTELLIGENCE CON EXCEL	30	1	1	0	30	
PROGRAMA DE JEFE DE VENTAS	60	1	1	0	60	
Business Intelligence con Excel - Power Bi	30	1	0	1	30	
PROGRAMA DE ANALISIS Y DIRECCION EMPRESA FAN	60	1	1	0	60	
INICIACION A LEAN MANUFACTURING	3	34	33	1	102	
BUSINESS INTELLIGENCE CON EXCEL	30	1	0	1	30	
RETAIL 360 GRADOS	40	1	1	0	40	
ATENCION AL CLIENTE EN DELGACIONES	8	23	15	8	184	
EXCEL INTERMEDIO 2016	25	2	1	1	50	
ENGLISH UPPER INTERMEDIATE STEP 10	27	1	0	1	27	
RESUMEN	CURSOS REALIZADOS	HORAS	ASISTENTES	% HOMBRES	% MUJERES	T. HORAS
2021	31	820	173	131	41	1911
				75,72%	23,70%	

los trabajadores implicados mediante la gamificación.

En el área comercial y de compras, se potenció la programación neurolingüística como instrumento potente de escucha y formulación. Se consolidó la formación en idiomas y herramientas informáticas.

En cuanto a 2022, ya son 18 los cursos realizados a la fecha de redacción de este informe; como novedad se ha potenciado y estructurado la formación de acogida de los nuevos trabajadores a través de un proceso de un on boarding cuya duración está oscilando entre las 16 y las 25 horas de duración. Dicho proceso está basado en el aprendizaje progresivo y paulatino, desde lo más simple a lo más complejo, facilitando la reducción de la curva de aprendizaje de la persona que se incorpora.

Se trata además de un proceso vivo, que se modifica en función de los diferentes feed-back que se reciben, en permanente proceso de mejora continua.

La formación en idiomas, técnicas de venta y diferentes herramientas continúa la línea iniciada en años precedentes.

En septiembre comenzaremos con ilusión la formación en cascada sobre cómo evaluar de forma objetiva, incidiendo en los peligros de los sesgos y construyendo un modelo propio que sin duda nos será de gran utilidad en el presente y futuros próximos.

En el horizonte también el mantenimiento preventivo y la adaptación a los entornos cambiantes.

AÑO		2022				
DENOMINACION	HORAS	ASISTENTES	HOMBRES	MUJERES	T. HORAS	
ON BOARDING DIRECTOR GENERAL	24	1	1	0	24	
CODE 7 CIBERSEGURIDAD	150	1	1	0	150	
ON BOARDING COMERCIAL PARA BARCELONA	16	1	0	1	16	
EXCEL AVANZADO	20	1	1	0	20	
EMPATIA APLICADA A LA VENTA	5	1	1	0	5	
ON BOARDING RESPONSABLE CALIDAD	21	1	1	0	21	
SABER NEGOCIAR BAJO PRESIÓN	6	1	1	0	6	
ENGLISH ADVANCED NIVEL 13	20	1	0	1	20	
ENGLISH INTERMEDIATE STEP 8	11	2	1	1	33	
ENGLISH ADVANCED STEP 14	33	1	1	0	33	
FRANCES	21	1	1	0	21	
CODE 1 PREPARE	150	1	1	0	150	
ENGLISH PRE INTERMEDIATE STEP 6	31	1	1	0	31	
EVAKUACION OBJETIVA PARA EVALUACION DEL DESE	8	10	8	2	80	
EVALUACION OBJETIVA PARA EVALUACION DEL DESE	8	6	5	1	48	
ULTIMA MILLA NUEVOS MODELOS DE GESTION	4	1	1	0	4	
SEGURIDAD Y PREVENCION DE RIESGOS EN CARRETI	8	2	2	0	24	
ON BOARDING DIRECTOR OPERACIONES Y COMERCIO	25	2	2	0	50	
Ventas B2B en digital : Herramientas growth	8	1	1	0	8	
PROGRAMA. LIDERA PREDIRECTIVAS	40	1	0	1	40	
ENGLISH PRE INTERMEDIATE STEP7	33	1	0	1	33	
RESUMEN	CURSOS REALIZADOS	HORAS	ASISTENTES	% HOMBRES	% MUJERES	T. HORAS
2022	21	642	38	30	8	817
				78,95%	21,05%	



04

PROVEEDORES

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 *Dirección de Operaciones* 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, cada vez tenemos más proveedores 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**. En el campo del textil, por ejemplo: obtienen fibras de otras industrias las cuales reciclan para crear nuevos materiales. Dando una segunda vida a todos esos residuos que de otra forma se desecharían. En lo que a energía respecta, poco a poco van sustituyendo parte de su consumo por el autoconsumo (placas solares). Otros consumos que se ven reducidos gracias a la mejora de procesos y la eficiencia de los mismo es el del agua.

Conscientes de que el éxito de las organizaciones depende del equilibrio entre sostenibilidad y rentabilidad, parte de ellos ya se han alineado con la Agenda 2030 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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.

Como punto de partida de la evaluación de proveedores se procede a la valoración del proveedor por parte de todos los stakeholders: Compras, Desarrollo, Aprovisionamientos, Calidad y Finanzas.

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 **materia-**

les 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

contribuirá 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 implantará en breve.



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 vivida en el 2020: año de la pandemia y confinamiento, o la del año 2021, con las materias primas y otros bienes y suministros en máximos históricos a nivel de precios y **escasez en el mercado**, circunstancias que en 2022 lejos de apaciguarse se han prolongado acentuándose de forma todavía más aguda agravadas por acontecimientos como la guerra de Ucrania que ha afectado directamente al gas e in-

directamente a la electricidad. 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**.



05

MEDIOAMBIENTE

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 **3R: 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**”.



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:

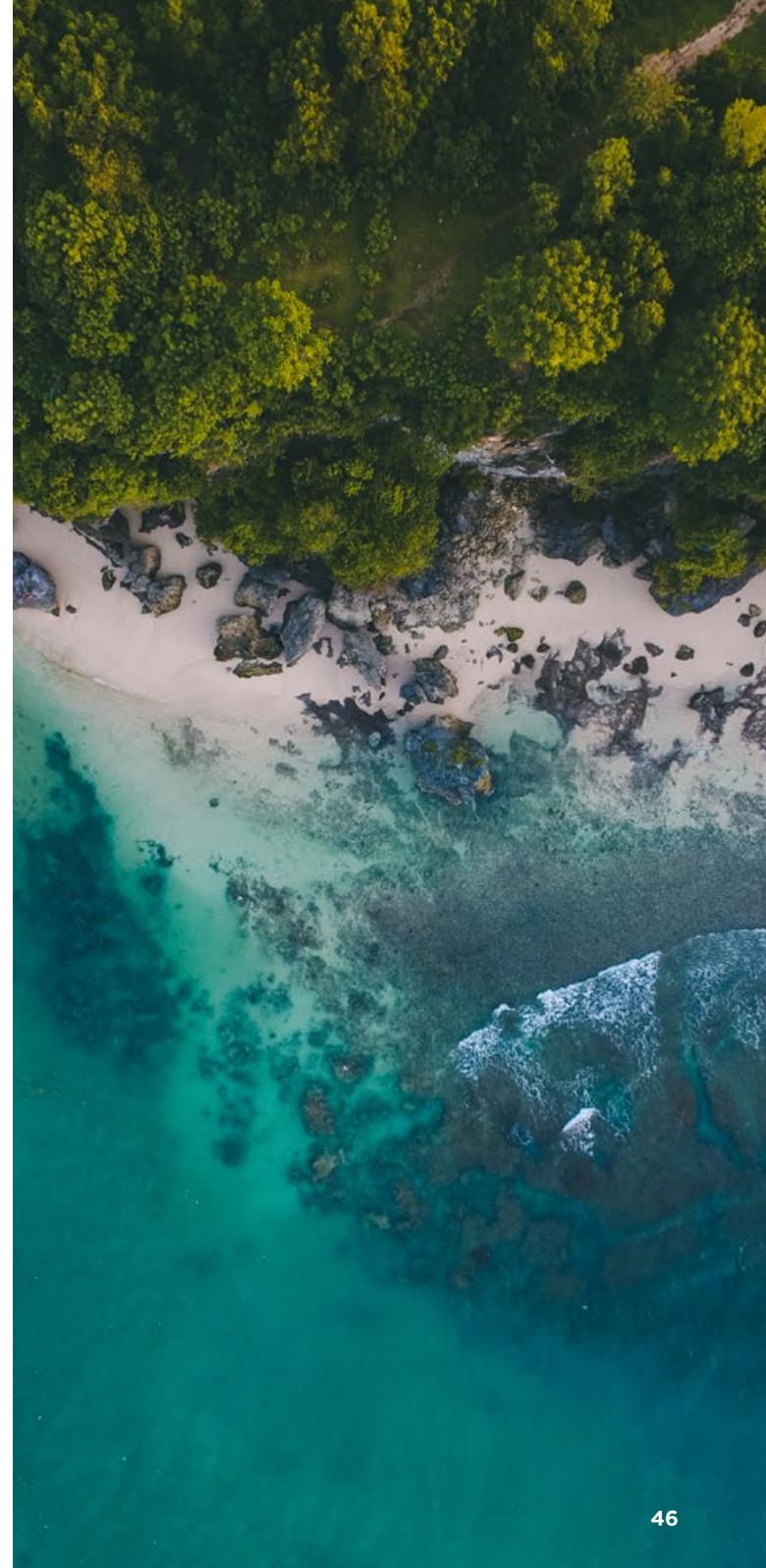
- Conseguir la **mayor segregación por tipo** de residuo en planta para poner en valor de residuo a recurso todas las materias primas obtenidas.
- **Formación** a la plantilla de la puesta en marcha del plan de acción.

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	441,085	236,82	53,69%	25%
2022	282,964	39,62	14,00%	15 %
2023				5%



MEDIOAMBIENTE

Estrategia frente al cambio climático

Enfoques de gestión:

Durante este 2022 se han llevado nuevas acciones para separar aún más los distintos residuos y así obtener una mejor salida a la hora de ser reciclados. De esta forma, este año estamos **cumpliendo ampliamente el objetivo anual** que nos propusimos en nuestro plan medioambiental.

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:

RESIDUO	VERTEDERO NO (Tn)	VERTEDERO SI (Tn)	RECICLADO (Tn)	INDICADORO	BJETIVO
Chatarra	1,62	0	1,62	0%	CUMPLIDO
Maderas	39,67	0	39,67	0%	CUMPLIDO
Plástico/Cartón	6,62	0	6,62	0%	CUMPLIDO
Mezcla textil y polieter ²	152,82	39,62	113,2	26%	NO CUMPLIDO
Cartón - Balas	4,406	0	4,406	0%	CUMPLIDO
Plástico color - Balas	10,299	0	10,299	0%	CUMPLIDO
Cartón - Canutos	7,28	0	7,28	0%	CUMPLIDO
Cartón contenedor	47,779	0	47,779	0%	CUMPLIDO
Plástico blanco - Balas	8,066	0	8,066	0%	CUMPLIDO
Espumas	4,4	0	4,4	0%	CUMPLIDO
Total general	282,96	39,62	243,34	86%	CUMPLIDO

MEDIOAMBIENTE

Gestión medioambiental

Enfoques de gestión:

Desde marzo de 2022 se está consiguiendo reciclar el 100% del residuo mezcla textil sin que este residuo acabe en vertedero. Esto supone un gran avance en la gestión medioambiental de RELAX, que está actualmente cumpliendo con todos los objetivos marcados.

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:

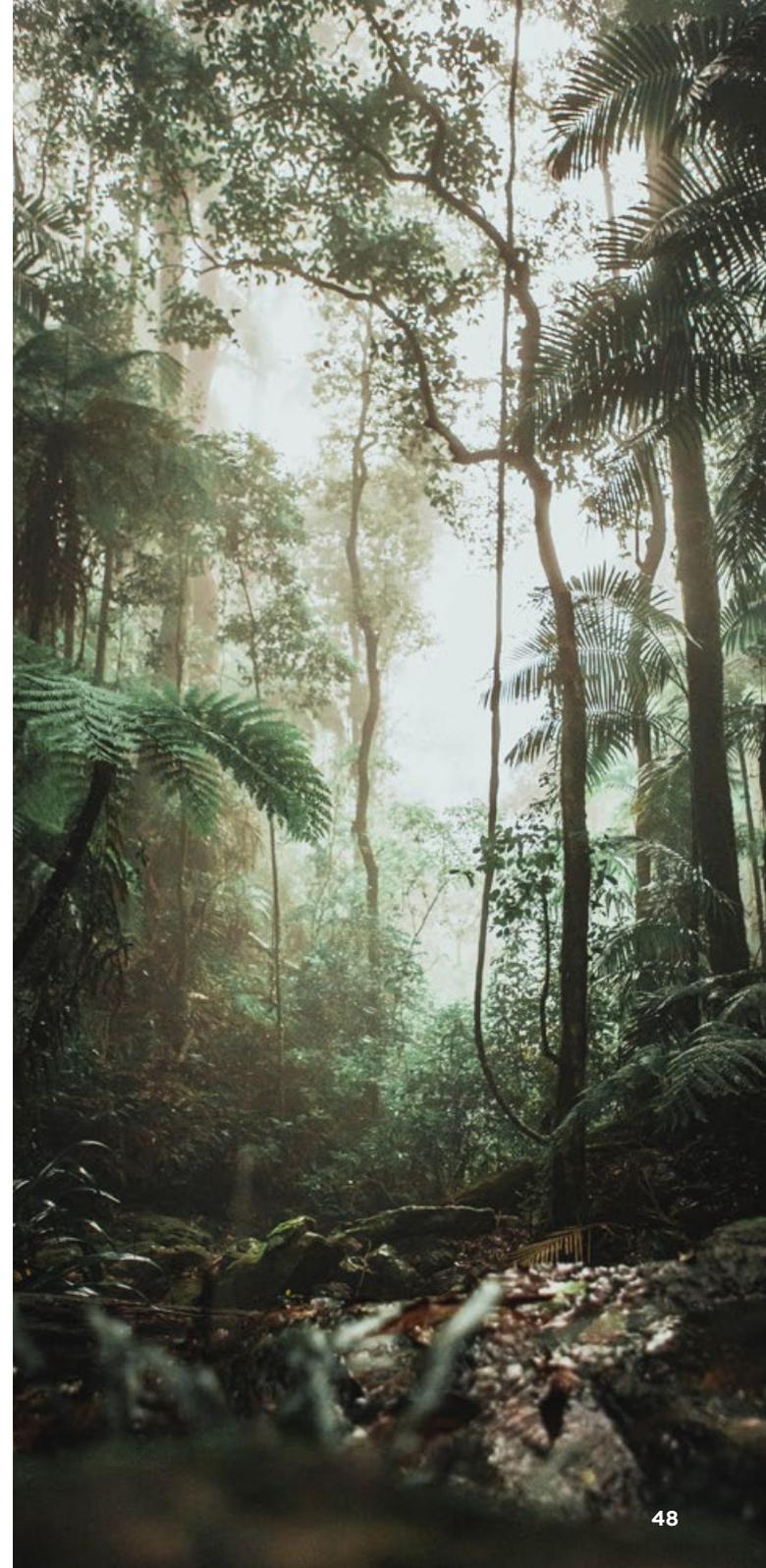
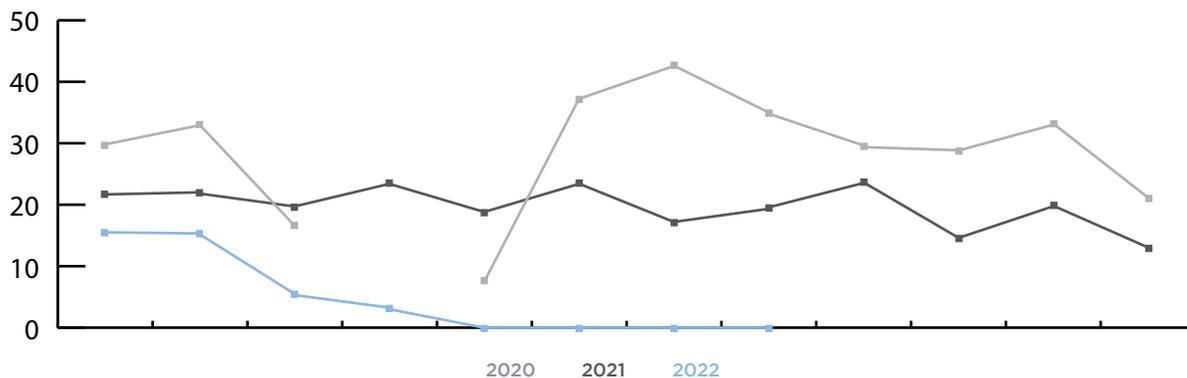
- Cooperar con gestores autorizados para **controlar y reducir el residuo con final vertedero**.
- Valorar la compra de materias primas con un % de **material reciclado**.

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 

C O L C H O N E S