

Código Ético

MELIÀ
HOTELS
INTERNATIONAL

Fecha de aprobación: 3 de octubre de 2012
Fecha de revisión: 6 de junio de 2018

Tras más de 60 años de historia, desde Meliá Hotels International seguimos avanzando de forma firme hacia un modelo de gestión turístico y hotelero más sólido, solvente y responsable.

A lo largo de nuestra historia hemos sido pioneros en numerosas materias, abierto caminos y mercados. Hemos evolucionado como Compañía como consecuencia de haber atravesado etapas de diferente índole que nos han permitido crecer, consolidarnos, asumir retos y transformarnos para superar las exigencias que nuestros grupos de interés habéis puesto en nosotros.

Aunque nuestros valores han evolucionado a lo largo de los años seguimos manteniendo nuestra esencia de empresa familiar. Meliá Hotels International está viviendo un apasionante proceso de transformación que, junto al afán de mejora continua que nos caracteriza, no sólo nos permitirá enfrentarnos a nuestro futuro en mejores condiciones, sino que también reforzará nuestra relación con nuestros grupos de interés.

Como sabéis, aprobamos nuestro primer Código Ético en 2012. Ahora lo hemos revisado y actualizado, manteniéndolo alineado con los compromisos que hemos adquirido y reforzando planteamientos para consolidar nuestros valores corporativos, el orgullo de pertenencia y, por supuesto, la confianza depositada en Meliá.

El compromiso con todos nuestros grupos de interés sigue más vigente que nunca y la consecuencia de ello es la revisión de un documento que consideramos de vital importancia; el Código Ético de Meliá Hotels International.

Queremos que este documento sea una herramienta que nos permita mejorar día a día y refuerce nuestra relación de proximidad con nuestros grupos de interés.

Muchas gracias.

Gabriel Escarrer Jaume

Vicepresidente Ejecutivo y Consejero Delegado

Meliá Hotels International



MELIÀ
HOTELS
INTERNATIONAL

1. Valores Universales

Meliá Hotels International ha asumido como propios e integrado en el siguiente Código Ético los principales estándares y modelos reputados de comportamiento empresarial y sectorial de ámbito global. La integración de estos principios de actuación ética y responsable responde a una política de mejora continua de Meliá y a la voluntad de reforzar de este modo un modelo de gestión hotelera responsable y que contribuya al bien común, apoyado en los siguientes compromisos públicos:

- **Principios Global Compact:** es una iniciativa de Naciones Unidas creada en 2001, para el comportamiento responsable de las empresas. Recoge 10 principios agrupados en cuatro bloques: relaciones con los empleados, derechos humanos, medioambiente y políticas anticorrupción. Meliá es firmante desde 2008 y socio desde 2018.
- **Código Ético del Turismo de la Organización Mundial del Turismo:** el Código, adoptado en 1999 por la Asamblea General de la OMT y refrendado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001, es un conjunto de principios diseñados para guiar el desarrollo del turismo, de forma que el sector pueda dar sus máximos beneficios socioeconómicos, minimizando a la vez cualquier impacto negativo que pudiera tener. Meliá es firmante desde 2011.
- **Código ECPAT (Eradicating Child Prostitution Abuse and Trafficking):** ECPAT International es una red global de organizaciones e individuos que trabaja de forma conjunta por la eliminación de explotación sexual¹ y la prostitución infantil, la pornografía infantil y el tráfico de niños con objetivos sexuales. Meliá es firmante desde 2006.
- **Global Sustainable Tourism Council:** promovida por Naciones Unidas, es una iniciativa global dedicada a promover el alcance, la conciencia y el reconocimiento de las mejores prácticas del turismo sostenible en el mundo. Creado en 2010, al año de su nacimiento ya contaba con 110 miembros y con representación de todas las regiones de la OMT.
- **Convención de los Derechos del Niño:** la Convención fue aprobada como tratado internacional de derechos humanos el 20 de noviembre de 1989 y entró en vigor el 2 de septiembre de 1990. A lo largo de sus 54 artículos, reconoce que los niños (seres humanos menores de 18 años) son individuos con derecho de pleno desarrollo físico, mental y social, y con derecho a expresar libremente sus opiniones.
- **Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático 2015:** celebrada en París (Francia), organizada por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC). El resultado de la misma fue el llamado Acuerdo de París. Meliá es firmante desde 2015.

¹ La explotación sexual comercial infantil (ESCI), según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es la explotación por un adulto de un niño, niña o adolescente, menor de 18 años, acompañada del pago en efectivo o en especie al niño, niña o adolescente, o a un tercero o terceros.

- **Directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).** Adoptada en 1998, promueve el respeto y promoción de los principios y derechos de libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

2. Valores y Principios de Actuación de Meliá Hotels International

Tras una trayectoria de éxito avalada por más de 60 años, Meliá Hotels International continúa con su firme compromiso de impulsar una industria turística más responsable, ética y en constante búsqueda del crecimiento socioeconómico. Este Código Ético es un fiel reflejo de esta voluntad y tiene en la Misión de Meliá los cimientos para ser considerada como uno de los líderes del sector.

La razón de ser de Meliá Hotels International se establece en su Misión:

“En Meliá Hotels International ofrecemos experiencias y servicios globales de alojamiento con criterios de excelencia, responsabilidad y sostenibilidad. Y como empresa familiar, queremos contribuir a conseguir un mundo mejor.”

Para lograrlo la Compañía ha definido, en su marca corporativa, cuatro pilares, que apuntalan todo lo que hacemos, para hacer de ella un referente internacional en la industria turística:

- Calidez y cordialidad
- Cuidadosos y atentos
- Pequeños extras
- Innovación

Estos pilares cobran vida, entre nuestros empleados, a través de nuestros valores corporativos y contribuyen a dotarlos de significado de cara al mundo exterior, y se expresan a través de nuestros comportamientos:

- **Proximidad**, porque nos encanta compartir, escuchar, sentir;
- **Excelencia y coherencia**, porque hacemos las cosas bien, con profesionalidad, eficiencia, coherencia y agilidad;
- **Vocación de servicio**, que nace de nuestra esencia hospitalaria, y
- **Innovación**, porque nos anticipamos e innovamos para ser mejores cada día.

La puesta en práctica de estos valores, especialmente en su vertiente ética, es lo que este Código desarrolla. Con su publicación la Compañía adquiere un fuerte compromiso público con todos sus grupos de interés y, especialmente, con sus empleados.

Por lo expuesto, desde Meliá;

“Nos comprometemos a ofrecer una propuesta de valor a todos nuestros grupos de interés que nos permita construir relaciones de confianza y beneficio mutuo a largo plazo: clientes, accionistas, propietarios, equipo humano, colaboradores (agencias, tour operadores, proveedores...), la sociedad en su conjunto y, a través de la preservación del medio ambiente, también a las generaciones futuras.”

3. Compromisos de Meliá Hotels International

Tras la aprobación en 2012 del primer Código Ético de Meliá Hotels International, la Compañía hizo públicos sus compromisos. Su puesta en marcha implicó la asunción pública de toda una serie de obligaciones que requieren e involucran no sólo a todos los empleados, sino también a la propia Compañía en su conjunto, creando los mecanismos adecuados y necesarios para garantizar la comprensión, respeto y aplicación de este Código.

Desde entonces, la Compañía ha avanzado en la aplicación del mismo en el negocio, considerándolo como una herramienta que debe contribuir a su mejor gestión.

Esta revisión recoge la esencia del primer código, ampliando y reforzando los compromisos de Meliá hacia sus grupos de interés.

Los compromisos globales de Meliá Hotels International son:

- Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales aplicables.
- Asegurar que la normativa interna y las actuaciones de sus directivos y mandos se fundamentan en criterios éticos alineados con los principios y valores de la compañía y de este mismo Código.
- Actuar de forma contundente contra cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, ideología, religión o credo, entre otros.
- Velar por el establecimiento de los mecanismos adecuados para la vigilancia y control de los principios, valores y compromisos de la Compañía, garantizando en todo momento la reprobación de conductas irregulares.

- Actuar con rigor y contundencia frente a cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.
- Poner a disposición de sus grupos de interés los canales adecuados para el tratamiento de cualquier queja o denuncia garantizando siempre su confidencialidad y privacidad.
- Identificar y valorar regularmente los riesgos que afecten no solamente a su negocio, sino también a sus grupos de interés, gestionándolos con la debida diligencia.
- Proteger la información de carácter personal que nuestros stakeholders nos han facilitado para garantizar la integridad, disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la misma.

Los compromisos de Meliá Hotels International con sus empleados quedan recogidos en la siguiente misión:

“Ofrecer las mejores oportunidades de desarrollo profesional, desde la estabilidad de una empresa familiar y la solidez de un gran líder internacional, que sabe reconocer con equidad el compromiso, el talento y los logros”.

Para lograrlo, Meliá Hotels International se compromete a:

- Impulsar las mejores oportunidades de desarrollo profesional, con criterios de igualdad y diversidad, en un entorno de trabajo seguro, desde la estabilidad de una empresa familiar y la solidez de un gran líder internacional, que sabe reconocer con equidad el compromiso, el talento y los logros.
- Proteger a sus empleados en el ejercicio de su trabajo y asegurar un entorno laboral adecuado que garantice todas las medidas de seguridad e higiene necesarias, evitando poner en riesgo su salud e integridad física.
- Impulsar su formación y desarrollo profesional continuo.
- Velar por la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivo de raza, color, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión o credo, género, discapacidad o jerarquía, entre otros.
- No tolerar ninguna forma de amenaza, acoso, abuso de poder o coacción en el entorno laboral de la Compañía.
- Proteger la información personal de sus empleados que le ha sido confiada y respetar su privacidad, cumpliendo con rigor lo establecido por la legislación en materia de protección de datos.
- Velar y respetar los derechos humanos, evitando cualquier actuación contraria como explotación laboral, esclavitud, trabajo forzoso y trabajo infantil.
- Asegurar que los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución, están basados en criterios de competencia, valía y mérito profesional.
- Fomentar la conciliación personal y profesional de sus empleados garantizando la debida cobertura de las necesidades de la Compañía.

4. Principios de actuación de los empleados de Meliá Hotels International

Este Código es un marco para guiar el comportamiento de los empleados de Meliá que inspira y del que emana la normativa interna y regulaciones de la Compañía. Asimismo, es un marco de guía y protección para todos los empleados.

Para asegurar la integración de los principios, valores y compromisos de Meliá en el día a día, es esencial la asunción, por parte de las personas que forman parte de la Compañía, del contenido de este Código y su puesta en práctica con integridad y coherencia.

4.1 Compromisos del empleado

Como empleados de Meliá Hotels International, en nuestro trabajo diario representamos a la Compañía frente a terceros, y tenemos el deber de actuar con integridad aplicando nuestros valores. Nuestro comportamiento diario, con cualquier grupo de interés y muy especialmente con otros empleados, tiene un impacto directo en el buen nombre de nuestra Compañía y de todos nosotros.

Así, los compromisos de los empleados de Meliá son:

- Defender y proteger la reputación de la Compañía, siendo conscientes de nuestra responsabilidad como empleados y como embajadores de la marca y sus valores.
- Observar el deber de lealtad profesional en nuestro comportamiento diario, prestando especial atención al uso correcto y confidencial de la información interna.
- Aprovechar las oportunidades de desarrollo y formación que la Compañía pone a nuestra disposición.
- Asegurar el uso adecuado, diligente y cuidadoso de los bienes y activos de la empresa, sean físicos, financieros, tecnológicos o relacionados con el capital intelectual, evitando su daño, extravío o su uso inadecuado o no autorizado.
- Hacer uso responsable y diligente de toda información vinculada a la empresa, evitando que sea utilizada para favorecer intereses personales, directos o indirectos, o de terceros, especialmente si es información sensible, con carácter estratégico o confidencial.
- Actuar con respeto hacia otros colaboradores, evitando cualquier tipo de abuso de poder en su relación, trato o lenguaje.

- Evitar el trato de favor en base a relaciones familiares o personales.
- No tolerar ni fomentar ningún tipo de acción de discriminación por razón de color, raza, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión o credo, género, discapacidad, jerarquía u otros.
- Rechazar cualquier actividad profesional paralela que pueda interferir en el cumplimiento de sus obligaciones con la Compañía.
- Abstenerse de participar en la toma de decisiones en las que tengamos una situación de conflicto por interés personal, que pudiera afectar el actuar de forma imparcial.
- No acudir al puesto de trabajo bajo los efectos de sustancias tóxicas y/o alcohol ni consumirlo durante la jornada laboral.
- Rechazar regalos y atenciones por parte de terceros si éstos exceden el valor razonable de la mera cortesía. Se establece un límite orientativo de 100 dólares/euros. En caso de excederlo claramente o en caso de duda, se habrá de reportar por escrito al responsable de RR.HH. más próximo.
- Garantizar la veracidad de las informaciones facilitadas por el empleado a la Compañía, mientras dure la relación contractual con la misma.

Compromisos de los Directivos

Tal como recoge el Modelo de Liderazgo de Meliá Hotels International, todos los directivos y mandos de la Compañía han de ser un referente de sus principios y valores.

Todas las personas que forman Meliá Hotels International deben ser responsables y comportarse de manera honesta, pero esta responsabilidad aumenta de forma proporcional con relación al puesto que se ocupa en la organización.

Por eso, los directivos y mandos han de tomar conciencia del efecto que sus comportamientos pueden tener sobre sus colaboradores y ser ejemplo de dichos principios y valores.

Los directivos y mandos han de ser ejemplo de liderazgo para sus equipos y su manera de reaccionar ante los conflictos y situaciones complejas también ha de ser ejemplar.

Para un directivo o mando de Meliá Hotels International, actuar según estos criterios implica:

- Defender y proteger la reputación y buen nombre de la Compañía.
- Ser un referente personal y profesional para su equipo y colaboradores, promoviendo con su conducta diaria una cultura de gestión ética, basada en la integridad y el cumplimiento de sus responsabilidades hacia Meliá y su equipo.
- Ser ejemplo de los principios y valores adoptados por la Compañía, así como de todos los compromisos asumidos a través de este Código Ético y aquellos implícitos que deriven del mismo.
- Asegurar que todos sus colaboradores han completado la formación obligatoria sobre el Código Ético y han comprendido e interiorizado su contenido.
- Ser un apoyo para sus colaboradores en relación a este Código y a la resolución de las dudas o inquietudes que pudieran surgir. En caso de no conocer la respuesta, deberá solicitar apoyo o información adicional a otros miembros del equipo directivo o a la Oficina del Código Ético.
- Ayudar a encontrar y, en su caso, proponer opciones éticas a los dilemas que sus colaboradores pudieran plantearles.
- Nunca dar instrucciones contrarias a la ley, al contenido de este Código ni al resto de la normativa interna.

4.2 Compromiso con clientes

En relación al compromiso de Meliá con sus clientes, la Compañía se ha marcado como objetivo;

“Ofrecer a sus huéspedes las mejores experiencias personalizadas de alojamiento, superando sus expectativas con la excelencia del mejor servicio”

Así, los compromisos de Meliá con sus clientes son:

- Actuar con responsabilidad en la prestación del servicio, buscando la máxima calidad, excelencia y velando siempre por la seguridad de sus clientes.
- Proteger la información y los datos que los clientes confían a la Compañía.
- Respetar la diversidad de raza, orientación sexual, estado civil, religión o credo, género, discapacidad, o cualquier otro factor, siendo respetuosos en el trato y ofreciendo servicios que atiendan a sus necesidades y eviten cualquier tipo de discriminación.
- Comunicar y comercializar sus productos y servicios de forma honesta y ética, evitando acciones publicitarias que pudieran inducir a engaño.

- Poner a disposición de sus clientes canales transparentes, conocidos y accesibles que les permitan acceder a información de forma adecuada, y poder hacer llegar sus reclamaciones, quejas o sugerencias a quien corresponda, ofreciendo siempre una respuesta adecuada en tiempo y forma.
- No cerrar acuerdos o colaboraciones de ningún tipo con organizaciones ilegales o que sean manifiestamente contrarias a los valores corporativos de Meliá Hotels International, a los compromisos públicos asumidos por la Compañía o que pudieran comprometer su buen nombre o reputación. En cualquier caso y, de forma previa al cierre de una colaboración, se deberá evaluar o considerar el contexto social de cada destino. En caso de duda sobre la idoneidad de la entidad será imprescindible contactar con la Oficina del Código.

4.3 Compromiso con accionistas e inversores

“Gestionaremos la Compañía con criterios de transparencia, rigor y buen gobierno, para lograr rentabilidad e incremento de valor a medio y largo plazo”.

Para ello, Meliá se compromete a:

- Gestionar la Compañía de acuerdo con las mejores prácticas y estándares en materia de gobierno corporativo.
- Mantener una actitud proactiva en la identificación, prevención y mitigación de riesgos financieros y no financieros.
- Asegurar la máxima fiabilidad y exactitud de sus registros contables y financieros. Reflejar con claridad y exactitud la información en los estados financieros, libros, registros y cuentas, así como asegurar que éstos reflejen la imagen fiel de la Compañía.
- Poner a disposición de sus accionistas e inversores información transparente, suficiente, veraz, puntual y clara, tanto financiera como no financiera, que ofrezca una visión completa de la Compañía, todo ello conforme a la Política de Comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y analistas.
- Velar, a través de la toma diligente de decisiones, por la conservación y creación continua de valor para sus accionistas.
- Velar por el cumplimiento y la implementación de mecanismos que permitan la participación efectiva y el derecho al voto de sus accionistas en las Juntas Generales, así como atender sus consultas y peticiones de información.
- Cumplir sus obligaciones en materia de transparencia y en general, con los requisitos derivados de la cotización de la Compañía en el mercado de valores.
- Colaborar e informar a las entidades supervisoras e inspectoras en materia de gobierno corporativo y mercado de valores.

4.4 Compromiso con propietarios y socios

“Ofreceremos los mejores servicios integrales para rentabilizar su inversión y cuidar su activo, gestionando con profesionalidad, seriedad y la confianza de una gran marca de prestigio internacional”.

Así, los compromisos de Meliá con sus propietarios y socios son:

- Trabajar con propietarios y socios que compartan los valores de Meliá y su visión de negocio, para avanzar en un modelo de hotelería responsable y de generación de valor compartido.
- Ofrecer y buscar en sus colaboraciones la creación de valor, el beneficio mutuo, con el propósito de generar prosperidad en aquellos destinos en los que la Compañía esté presente.
- Impulsar relaciones basadas en la proximidad, la confianza y el respeto mutuo.
- Impulsar la transparencia en la gestión y en la información financiera y no financiera.
- Hacerles partícipes en el impulso de la innovación como palanca de crecimiento y diferenciación.
- No tolerar, amparar o actuar como cómplices de malas prácticas o de políticas de negocio que vayan en contra de los compromisos, valores y principios de la Compañía.

4.5 Compromiso con proveedores

En su propósito de avanzar en la integración de criterios responsables en su cadena de suministro, Meliá, en relación con sus proveedores, busca;

“Aportar su profesionalidad y dimensión para construir relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y el beneficio mutuo.”

Así, los compromisos de Meliá con sus proveedores son:

- Basar las relaciones con los proveedores en el beneficio mutuo y la confianza.
- Seleccionar a proveedores de manera equitativa, bajo criterios objetivos de negocio, evitando tratos de favor que distorsionen la libre competencia.
- Además de criterios objetivos de negocio, en su selección aplicará criterios de gestión responsable, tales como:
 - El respeto a los derechos humanos y laborales, que garanticen la dignidad de sus trabajadores, la prohibición expresa y absoluta del trabajo infantil, la explotación laboral y el trabajo forzoso, la protección del medioambiente, el fomento de la innovación y las tecnologías limpias o de bajo impacto.
 - El impulso de productos o servicios certificados avalados por estándares internacionales.

- Desarrollar proyectos conjuntos que, basados en la colaboración mutua y la innovación, permitan generar impacto social positivo en los destinos en los que Meliá esté presente.
- No aceptar, ni ofrecer contraprestación de ninguna naturaleza ya sea económica o en especie, tales como regalos o invitaciones que por su valor pudieran exceder lo simbólico o la mera cortesía (se establece un límite orientativo de 100 dólares/euros) con motivo o relacionados con el hecho de la formalización del contrato, o con el fin de obtener o mantener, negocios u otras ventajas.
- Cumplir con los compromisos comerciales en tiempo, forma y contenido.
- Habilitar mecanismos para impulsar criterios de gestión responsable y ética a su cadena de suministro, pudiendo la Compañía comprobar y verificar el cumplimiento y adecuación por parte de sus proveedores.

4.6 Compromiso con el sector turístico y con la competencia

Asumir un papel de liderazgo en el sector turístico conlleva además actuar con la responsabilidad debida y exigida. Por este motivo, Meliá se fija como objetivo:

“Contribuir al desarrollo sostenible del turismo como pilar del progreso y bienestar de la sociedad, colaborando activamente con los organismos del sector y manteniendo especialmente una relación de respeto y transparencia con sus competidores”

Así, los compromisos de Meliá con la industria turística y sus competidores son:

- Ejercer su liderazgo de forma responsable y ética, siendo conscientes del impacto y repercusión que el comportamiento de Meliá genera en el sector.
- Contribuir con su comportamiento a la protección y mejora de la reputación del sector.
- Participar de forma activa y compartir conocimiento y buenas prácticas en aquellos foros, tejido asociativo, entidades e instituciones de relevancia, tanto en ámbitos locales como nacionales e internacionales, para reforzar el posicionamiento de la Compañía.
- Mantener un diálogo que favorezca la escucha y la colaboración activa con las empresas del sector, sean o no competidoras.
- Actuar de buena fe, de forma ética y honesta, fomentando relaciones cordiales y de beneficio común dentro el sector, incluyendo a nuestros competidores.
- Abstenerse de captar clientes o información sobre clientes a través de métodos no éticos.

4.7 Compromiso con la sociedad

Meliá Hotels International buscar ser un actor clave en los destinos en los que opera y contribuir, desde su posición de compañía líder en el sector, a generar valor compartido con la sociedad. Por ello, desde Meliá:

“Buscaremos activamente la forma de generar prosperidad y desarrollo sostenible en las comunidades donde estemos presentes, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores, y con especial atención a la infancia y a los colectivos más vulnerables”

Los compromisos que Meliá asume con la sociedad en su conjunto son:

- Reforzar un modelo de gestión responsable en toda su cadena de valor.
- Contribuir a la generación de valor social y económico, allí donde esté presente.
- Asegurar que todas las acciones que impulse tengan en cuenta la protección de los colectivos con mayor riesgo de vulnerabilidad y la defensa de la infancia y sus derechos, trabajando para contribuir a erradicar la explotación sexual infantil.
- Mantener la cercanía con la sociedad, con una actitud de escucha activa e impulsando plataformas de colaboración y trabajo en red.
- Contribuir al desarrollo de las comunidades en las que tenga presencia, colaborando, apoyando y compartiendo conocimiento con entidades sociales que estén alineadas con sus valores y compromiso social.
- Apoyar, fomentar, respetar el valor de la cultura y las tradiciones locales, actuando como transmisores hacia sus grupos de interés.
- Impulsar la empleabilidad y la integración laboral de colectivos que, por sus características, tengan una especial dificultad de acceso al mercado laboral, en condiciones de igualdad, buscando siempre la mejora social.
- Buscar soluciones de impacto y cooperación con la sociedad, de la mano de aliados que compartan los principios y valores de Meliá.

4.8 Compromiso con el medioambiente

Dada la importancia del medioambiente para los destinos Meliá, como compañía turística líder, asume compromisos para su protección, preservación y lucha contra el cambio climático. Este compromiso adquiere una relevancia especial que se traduce en;

“Contribuir a preservar el entorno medioambiental y paisajístico, velando por el impacto de su actividad y fomentando la conciencia de sostenibilidad en todos sus grupos de interés”

De este modo, los compromisos de Meliá con el medioambiente son los siguientes:

- Hacer de la lucha contra el cambio climático y el respeto por los recursos naturales presentes y futuros, un objetivo clave en la gestión de la Compañía.
- Cumplir la normativa medioambiental aplicable en los diferentes países en los que esté presente, así como los compromisos públicos adicionales que voluntariamente haya asumido la Compañía en esta materia.
- Luchar de forma activa contra el cambio climático a través del impulso de sistemas y políticas que minimicen el impacto medioambiental de la operación hotelera, protegiendo los destinos, el entorno y el medioambiente.
- Integrar la dimensión medioambiental en la estrategia de la Compañía y en los procesos de decisión y de gestión del negocio, aplicando en las decisiones el principio de prudencia².
- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos medioambientales, impulsando las medidas de monitorización y mitigación adecuadas, de conformidad a las mejores prácticas identificadas en la materia.
- Impulsar la innovación y mejora continua en esta materia, de forma directa o a través de alianzas con terceros.
- Integrar en la operación hotelera criterios de eficiencia, una gestión responsable de residuos, asegurando el consumo responsable, adecuado y proporcionado.
- Contribuir a preservar la biodiversidad, la protección de la fauna y flora autóctona allí donde esté presente, evitando el daño paisajístico, protegiendo el patrimonio natural e impulsando un modelo de diseño y construcción sostenible que respete el entorno.
- Fomentar la innovación y la integración de tecnología como palancas generadoras de nuevas oportunidades y creación de valor sostenible en materia medioambiental.
- Promover la sensibilización medioambiental entre sus grupos de interés, fomentando una cultura de respeto, de forma alineada con los valores corporativos de Meliá y los compromisos públicos adquiridos en la lucha contra el cambio climático.
- Contribuir a la divulgación de conocimiento y mejores prácticas poniendo a disposición de sus grupos de interés canales de comunicación adecuados para recabar información sobre los avances dados en la materia y promoviendo un comportamiento ambiental responsable.

² Según el Art. 15 de la Declaración de Río de la Naciones Unidas (1992), se considera que se aplica el principio de prudencia cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente.

4.9 Compromiso con las Administraciones Públicas

La relevancia social y empresarial de Meliá, su presencia internacional y el rol que asume como actor clave, llevan a la Compañía a;

“Respetar las leyes y normas de los lugares donde esté presente, manteniendo con todas las administraciones públicas una relación de transparencia y máxima colaboración”.

En esta línea, los compromisos que Meliá asume con las Administraciones Públicas son:

- Colaborar en la búsqueda del interés social general, y del sector turístico en particular.
- Ser transparentes y honestos en la relación que mantengamos con los poderes públicos para la defensa de nuestros intereses legítimos.
- No aceptar ni ofrecer ningún tipo de soborno, económico o en especie, y mantener una actitud de lucha activa contra la corrupción, prevención de delitos y blanqueo de capitales.
- Evitar cualquier tipo de posicionamiento político en nombre de la empresa en cualquiera de sus variantes.
- Garantizar que los asuntos públicos que afecten o involucren a la Compañía sean dirigidos a la persona y nivel de responsabilidad que corresponda, para asegurar una gestión basada en la experiencia, conocimiento y la diligencia debida.
- Prohibir las contribuciones de la Compañía a partidos políticos y sus fundaciones, sea cual sea su naturaleza (económicas o en especie).

4.10 Compromiso con los Medios de Comunicación

Meliá Hotels International es consciente de que su liderazgo en la industria turística adquiere especial trascendencia pública y por ello se compromete a;

“Ofrecer toda la información que pueda ser relevante para sus grupos de interés con criterios de transparencia, veracidad y oportunidad”

Los medios de comunicación son un elemento clave en la transmisión y compartición de información y por este motivo, Meliá asume con ellos los siguientes compromisos:

- Ofrecer respuestas diligentes, transparentes y veraces a las peticiones de información, con la mayor celeridad posible.
- Actuar con la prudencia debida en la compartición de información, con el objetivo de proteger la imagen, reputación, buen nombre, estrategia y activos tangibles e intangibles de la Compañía.
- Abstenerse o evitar la exposición de planteamientos personales que pudieran ser tomados como realizados en nombre de la Compañía.

- Evitar hacer declaraciones en materias desconocidas o que se encuentren fuera del alcance de los diferentes ámbitos de responsabilidad, debiendo en ese caso dirigir la consulta a los responsables pertinentes dentro de la Compañía que, en todo caso, ofrecerán una respuesta adecuada y diligente.
- Habilitar canales conocidos, suficientes y accesibles que permitan a los Medios de Comunicación mantener una relación fluida basada en la proximidad y transparencia.
- No publicitar ni comunicar características o especificaciones que los productos y servicios comercializados u ofrecidos por Meliá no puedan cumplir.
- Buscar la máxima neutralidad e imparcialidad en la información ofrecida a los medios de comunicación.

5. Sistema de funcionamiento

5.1 Uso del Código

En estas páginas están detalladas las pautas de comportamiento que han de guiarnos en nuestras relaciones con los grupos de interés, como embajadores de nuestra compañía, y desde el ejercicio de nuestra responsabilidad. Meliá Hotels International pone en marcha, junto con este Código Ético, los mecanismos para su difusión, comprensión y conocimiento. Pero todos somos responsables de cumplir y hacer cumplir su espíritu y su letra.

Resulta imposible recoger todas y cada una de las posibles situaciones en las que tú, como empleado, te puedes encontrar. Lo que estas páginas recogen son una serie de pautas que deben servir para orientar tu comportamiento y tus decisiones en momentos complejos o delicados. En las situaciones no recogidas directamente, existen otros documentos internos y una normativa interna que debes conocer y consultar. Tanto el propio Código como el resto de políticas y normativas, están protegidos por una serie de mecanismos de actualización, control y auditoría interna que permiten garantizar su cumplimiento y les otorgan credibilidad.

Meliá Hotels International está presente en países con realidades legislativas muy diversas. Este Código pretende ser un instrumento cohesionador de unos principios y valores que aspiramos a que sean compartidos por todos los empleados, en todos los países. En este sentido, sabemos que, en algunos lugares, las leyes pueden establecer un nivel de cumplimiento superior al recogido en este Código. El Código en ningún caso sustituye a la normativa aplicable, sino que la complementa.

Igualmente, debemos observar los usos y costumbres locales, con el contexto social y cultural de cada país. Creemos que el respeto a las distintas identidades culturales y sociales, puede y debe ser compatible con el espíritu y la letra de este Código.

Si tienes dudas sobre un caso concreto, o percibes una posible contradicción entre la ley existente en tu país o sus costumbres locales con el presente Código, consulta con tu superior inmediato o acude a la Oficina del Código Ético siguiendo los pasos que te explicamos en esta sección.

Todos los empleados han de realizar la formación obligatoria para conocer y entender este Código Ético, para poder apoyarse de manera adecuada en él y en sus mecanismos de funcionamiento. Aprovecha al máximo la formación que se te ofrezca sobre este Código Ético y sobre la normativa y regulación interna de la Compañía; te ayudará a entender tu función y a gestionar las relaciones con los demás.

En relación con la aplicación de este Código, es importante señalar que todos los empleados deben colaborar diligentemente en cuantos procesos de revisión y consulta relacionados con él pudieran surgir, facilitando la información que se les requiera. También es importante señalar que todos nosotros podemos ser requeridos con procesos de investigación y auditoría, en cuyo caso igualmente se requiere esta actitud de colaboración y diligencia.

Este Código permitirá el crecimiento de nuestra empresa asegurando la orientación y la protección de nuestros empleados y la reputación de la Compañía. Nos protege a todos si lo aplicamos correctamente, tanto como protegerá la identidad de quien tome la decisión de denunciar una conducta concreta contraria al mismo. Pero es importante recordar que el uso malicioso del Código Ético y de los mecanismos que lo soportan puede tener consecuencias y que su abuso o uso malintencionado, puede derivar en sanción.

5.2 Oficina del Código Ético

Todos los empleados tenemos la obligación de cumplir y contribuir al cumplimiento del presente Código. En caso de duda sobre su contenido, puedes acudir a tu superior jerárquico o a cualquier otro directivo de la Compañía, quien te podrá aclarar las dudas que tengas.

Para orientarnos sobre la forma en que debe interpretarse y aplicarse el Código, se ha creado la Oficina del Código Ético. Podrás acceder a ella a través de la dirección de e-mail codigo.etico@melia.com y plantear las dudas o comentarios que tengas acerca del contenido del Código, su interpretación o aplicación.

5.3 Canal de Denuncias

Si tienes conocimiento de alguna conducta (activa o pasiva) contraria al contenido del Código Ético, o de cualquier otra normativa interna, puedes presentar la correspondiente denuncia a través del Canal de Denuncias, al que podrás acceder a través de los siguientes puntos de contacto:

- A través de la web institucional de Meliá Hotels International:
<https://www.meliahotelsinternational.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/codigo-etico>
- Portal del Empleado, en la sección: Nuestra Compañía / Sobre Nosotros
- Si eres empleado de Meliá, a través del siguiente link:
<https://melia.xperta.es/incidencias/crear>
- Si eres proveedor de Meliá, a través del siguiente link:
<https://melia.xperta.es/incidencias/crearproveedor?lang=es>
- Mediante correo ordinario a la siguiente dirección:
Meliá Hotels International Atención: Comité de Ética
Polígono Son Castelló.
Gremi Boters, nº 24,
07009 – Palma, Baleares (España)

Las denuncias o reclamaciones que se presenten serán tramitadas por el Comité de Ética, que es un organismo independiente que tiene como función principal la gestión de las denuncias o reclamaciones presentadas a través del Canal de Denuncias.

Todo ello con independencia de los canales de contacto establecidos para el resto de grupos de interés: Club del Accionista, Guest Experience, Atención al Cliente, etc.

5.4 Garantía de confidencialidad

Tanto la Oficina del Código como el Comité de Ética garantizan en todo momento el tratamiento confidencial de los datos tanto de las personas que accedan a ellas como de los hechos que se pongan en su conocimiento.

Las consultas a la Oficina del Código podrán remitirse de forma anónima, pero en todo caso deberá indicarse un medio de contacto para que la Oficina pueda enviarte la respuesta. Por el contrario, y a fin de garantizar la veracidad de la información recibida, las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias no podrán ser anónimas, si bien el Comité de Ética garantizará en todo momento el tratamiento confidencial de los datos.

Tanto la Oficina del Código como el Comité de Ética deberán asegurar que no se producen represalias sobre quienes accedan o utilicen de buena fe los procedimientos previstos en este Código.

MELIÃ
HOTELS
INTERNATIONAL