

# Código Ético del Proveedor

MELIÃ  
HOTELS  
INTERNATIONAL

Fecha de aprobación: 6 de junio de 2018<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> El presente Código Ético del Proveedor ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Meliá Hotels International, S.A. en su sesión de 6 de junio de 2018.

# 1. Principios Universales y Valores de Meliá Hotels International

Meliá Hotels International - en adelante Meliá o la Compañía- definió públicamente sus Principios y Valores mediante la aprobación de su Código Ético en el año 2012 (disponible en la página web corporativa [www.meliahotelsinternational.com](http://www.meliahotelsinternational.com)), estableciendo en el mismo sus compromisos de carácter general con todos sus grupos de interés, entre los que se encuentran sus proveedores.

## 2. La relación de Meliá Hotels International con sus proveedores

Meliá no solamente quiere cumplir con la legislación vigente, sino que establece como uno de sus objetivos el trabajar en la implantación constante y paulatina de criterios, prácticas y recomendaciones vinculados al buen gobierno corporativo y a un modelo sostenible y responsable.

Con más de 60 años de experiencia en el sector turístico, los valores de Meliá (vocación de servicio, excelencia, innovación, coherencia y proximidad) forman parte de nuestro compromiso como empresa responsable y de nuestro modelo de negocio.

Las pautas generales de conducta de Meliá están recogidas en el Código Ético de la Compañía, con el objetivo de potenciar la ética empresarial y la transparencia. En particular, los compromisos de Meliá con sus proveedores pueden resumirse en los siguientes:

- Priorizar la selección de proveedores de manera equitativa, bajo criterios objetivos de negocio, evitando tratos de favor que distorsionen la libre competencia. Además de criterios 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, lucha contra el cambio climático, 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 ofrecerles 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, 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 de Meliá a su cadena de suministro.

Meliá construye relaciones a largo plazo basadas en un modelo de confianza, respeto y beneficio mutuo, anclado en un fuerte compromiso ético y responsable. Los **proveedores** son una parte esencial del éxito de Meliá. La colaboración con nuestros proveedores y el trabajo conjunto, permiten garantizar a nuestros clientes servicios de alta calidad, asegurando el presente y futuro de las compañías.

La sensibilidad social, el entorno competitivo y la evolución del negocio, han impulsado que las compañías sean responsables de los impactos en su cadena de suministro. Meliá, en su firme compromiso por consolidar un modelo de empresa sostenible y responsable, que vela por la reputación, integra ese modelo en sus principios empresariales y éticos y fruto de este compromiso, se elabora el **Código Ético del Proveedor** (en adelante, el "Código"), que estará disponible en la página web corporativa [www.meliahotelsinternational.com](http://www.meliahotelsinternational.com).

### 3. Los principios del Código Ético del proveedor

Para los propósitos de este Código, **"proveedor"** significa cualquier compañía, corporación, entidad o individuo- incluidos los empleados del Proveedor-, subcontratistas, agentes y otros representantes de terceros que formalizan una relación comercial de venta de bienes o prestación de servicios con cualquier compañía del Grupo Meliá Hotels International.

Este Código pretende ser un **instrumento cohesionador de unos principios y valores** que la Compañía confía sean compartidos por todos sus proveedores, adicionalmente al cumplimiento de la legislación que resulte de aplicación, interiorizándolo y aplicándolo **desde el convencimiento y la tranquilidad que supone hacer lo correcto**.

El compromiso de Meliá se afianza con su adhesión a modelos de comportamiento empresarial como son la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios del Global Compact, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Convención de los Derechos del Niño, los cuales definen los retos y compromisos generales para los apartados de este Código. Adicionalmente, la Compañía impulsa iniciativas sectoriales, entre las cuales destacan el Código Ético del Turismo de la Organización Mundial del Turismo, que define los principios para el desarrollo del sector, el Código ECPAT (*Eradicating Child Prostitution Abuse and Traffic*) enfocado en la abolición de la explotación infantil y el Global Sustainable Tourism Council que fomenta el desarrollo de prácticas vinculadas al desarrollo sostenible del sector (ver Anexo 1 para mayor información).

Meliá recomienda a sus proveedores que se adhieran a los citados modelos de comportamiento empresarial.

**Este Código se asienta sobre los principios generales y compromisos del Código Ético de la Compañía.**

Puesto que en Meliá queremos hacer extensivos nuestros valores y principios a nuestros proveedores, se han segmentado los compromisos en las siguientes áreas:

- 3.1 Ética profesional
- 3.2 Derechos humanos y trabajo infantil
- 3.3 Seguridad, salud e higiene en el trabajo
- 3.4 Calidad del producto y servicio
- 3.5 Medioambiente y comunidad
- 3.6 Protección de la información y de los activos

### **3.1 Ética profesional**

***En Meliá nos comprometemos a construir relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y el beneficio mutuo y a seleccionar a los proveedores de manera equitativa y objetiva. Invitamos a nuestros proveedores a aplicar principios de ética empresarial y gestión transparente en sus relaciones comerciales.***

Así, esperamos que los proveedores den cumplimiento a los siguientes compromisos:

- Evitar actividades comerciales que supongan un conflicto o interfieran en el acuerdo de suministro de productos y servicios acordado con Meliá.
- Dar cumplimiento a la totalidad de obligaciones asumidas en virtud de los contratos.
- Asegurar el suministro contratado manteniendo las condiciones establecidas, en el caso de que el proveedor no pueda abastecer a la Compañía de los productos y/o servicios contratados.
- Aplicar pautas responsables en materia de publicidad, ventas y derecho de la competencia.
- 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.
- 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.

### **3.2 Derechos humanos y trabajo infantil**

***Para establecer relaciones de confianza mutua con nuestros proveedores, en Meliá seleccionamos a proveedores que respeten los derechos fundamentales en el trabajo y garanticen la dignidad de sus trabajadores, con especial atención a la prohibición del trabajo infantil, la explotación y el trabajo forzoso. Pretendemos evitar que nuestra actividad provoque o contribuya a provocar consecuencias negativas de forma directa o indirecta sobre los derechos humanos.***

## Derechos humanos

- Asegurar que se respetan los derechos de sus empleados, de acuerdo con la legislación aplicable.
- Respetar la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores, de acuerdo a la legislación aplicable.
- Respetar el contexto social y cultural de cada país, fomentando la igualdad de oportunidades y rechazando cualquier tipo de discriminación en relación a la raza, color, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión, género, discapacidad, jerarquía u otros.
- Pagar a los empleados un salario de acuerdo, como mínimo, con las leyes salariales aplicables e informarles con claridad de sus condiciones contractuales.
- Prestar a sus empleados todos los beneficios obligatorios por ley.
- Asegurar que los trabajadores cumplen con las leyes aplicables y las normas del sector.
- Facilitar la conciliación personal y profesional al mismo tiempo que se garantiza la debida cobertura de las necesidades de la Compañía.

## Trabajo infantil

Especial atención merece para Meliá la erradicación de la explotación infantil de cualquier índole, y la implicación en esta lucha de sus clientes, empleados y proveedores. La Compañía sitúa en el centro de su compromiso social a la infancia, manteniendo estrechas alianzas con organizaciones como UNICEF.

La Compañía se encuentra adherida y viene aplicando los Convenios Internacionales de la OIT sobre la eliminación de las peores formas del trabajo infantil (Convenio 182), entendiendo como tal la abolición de toda forma de esclavitud, utilización y reclutamiento para actividades ilícitas y prostitución de menores de 18 años y la consideración de la edad mínima de adhesión al empleo, establecida en la geografía correspondiente, no siendo inferior a la edad en que cesa la obligación escolar o, en todo caso, 15 años (Convenio 138). En este sentido, esperamos que nuestros proveedores se comprometan a:

- Rechazar de forma contundente el empleo de mano de obra infantil en su organización y en su cadena de suministro, además de contar con un sistema de control que permita validar que las edades de los empleados están dentro de criterios de contratación establecidos en la legislación aplicable.
- Contribuir activamente en la erradicación de la explotación, además de establecer políticas, procedimientos y medidas enfocadas a la protección de los niños.
- Identificar a los empleados que trabajan en áreas donde pueden detectarse casos de vulneración de cualesquiera derechos del niño, fomentando medidas de capacitación y formación de estos empleados para detectar y denunciar los incidentes a las autoridades locales.
- Informar sobre cualquier incidente o riesgo potencial sobre la seguridad de los niños a las autoridades locales, tanto en la propia organización como en su entorno.

### 3.3 Seguridad, salud e higiene en el trabajo

***Para Meliá, tan importante es la seguridad y la salud de nuestros proveedores como la de nuestros empleados y clientes. Por esta razón, apoyaremos a nuestros proveedores en la ejecución de medidas de prevención de riesgos laborales eficaces, que permitan alcanzar un entorno laboral seguro y saludable.***

Así, esperamos que los proveedores den cumplimiento a los siguientes compromisos:

- Proporcionar las medidas necesarias a sus empleados para asegurar un entorno laboral seguro, saludable e higiénico.
- Vigilar que sus empleados observen rigurosamente todas las medidas de seguridad e higiene en el trabajo, en lo relativo a su exposición a sustancias o acciones peligrosas, debiendo contar con sistemas de control o pautas de actuación para mitigar o minimizar cualquier riesgo.
- Establecer mecanismos y facilitar herramientas de prevención de accidentes, con el objetivo de desarrollar procedimientos de respuesta que consigan minimizar los posibles impactos.
- Fomentar e implantar una cultura en materia de seguridad y salud entre sus empleados, aportando formación e información sobre las medidas preventivas, los medios y pautas de actuación.
- Adicionalmente, y atendiendo a las concretas prácticas que Meliá desarrolle en cada país, los proveedores se comprometerán a dar cumplimiento a dichas mejores prácticas, aunque las mismas no resulten exigibles conforme a la normativa local de aplicación.

### 3.4 Calidad del producto y servicio

***En Meliá, nuestro principal objetivo es superar las expectativas de nuestros clientes aplicando la excelencia en cada uno de nuestros servicios. Queremos garantizar que nuestros proveedores apliquen los más altos estándares de calidad y seguridad en los productos y servicios y, mantengan la coherencia de nuestra filosofía de excelencia en el servicio.***

Así, esperamos que los proveedores den cumplimiento a los siguientes compromisos:

- Cumplir con los estándares y parámetros de calidad, seguridad, salud e higiene fijados por normativa y los adicionales requeridos por Meliá, así como facilitar los procesos de verificación que Meliá estime oportuno en cada momento.
- En el desarrollo de sus actividades o en la prestación de sus servicios, utilizar únicamente programas, servicios, tecnologías, sistemas, etc., que cuenten con las debidas autorizaciones y licencias.
- Impulsar la mejora continua en la calidad de los productos y servicios suministrados a Meliá y la innovación en su cadena de suministro.

### 3.5 Medioambiente y comunidad

***El medioambiente forma parte de nuestro compromiso como empresa responsable. En Meliá nos comprometemos a priorizar aquellos proveedores que muestren una actitud responsable frente al medioambiente y fomentaremos la contratación de productos, maquinaria, servicios y tecnologías limpias. Promoveremos iniciativas que generen un impacto positivo en el medioambiente y en las comunidades en las que operan.***

Así, esperamos que los proveedores den cumplimiento a los siguientes compromisos:

- Contar con un sistema de gestión ambiental eficaz que cumpla con las obligaciones legales locales, nacionales e internacionales.
- Minimizar el impacto ambiental en su actividad, aplicando las mejores prácticas.
- Trabajar de forma constante en la reducción de riesgos e impactos medioambientales, relacionados con residuos, vertidos o emisiones, en especial los que impacten o incidan en los gases de efecto invernadero.
- Contar con los permisos y licencias ambientales necesarias para ejercer la actividad.
- Fomentar el uso de pautas, procesos o tecnologías sostenibles siempre que sea posible, de modo que se consiga reducir el consumo de materiales (materias primas y embalajes, entre otros), recursos como agua y energía, así como establecer actuaciones de reutilización, reciclaje o sustitución de componentes por materiales de baja peligrosidad.
- Habilitar los medios necesarios que permitan una correcta gestión de los residuos generados por su actividad e informar debidamente de los puntos de recogida y/o reciclaje de los productos comercializados.
- Dar a conocer a Meliá la existencia de sanciones de carácter firme por infracciones graves en materia social o ambiental.
- Integrar el compromiso con el medio ambiente y la sociedad en todas las actividades relevantes, fomentando la sensibilización y concienciación de sus empleados.

### 3.6 Protección de la información y de los activos

#### a. Control y seguridad de la información

***Meliá respeta la normativa vigente, en materia de protección de datos, en los países donde opera, aplicando las medidas de seguridad necesarias para garantizar su confidencialidad.***

Así, esperamos que los proveedores den cumplimiento a los siguientes compromisos:

- Implantar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad y privacidad de la información (datos personales), relacionada con clientes y empleados de Meliá, de acuerdo con la legislación aplicable.

- Considerar reservada la información a la que tienen acceso en el ejercicio de sus responsabilidades profesionales y guardar la más estricta confidencialidad.
- Asegurar que la información sobre Meliá no se traslade al exterior salvo autorización previa, expresa y escrita y, que los empleados del proveedor no realizan un uso indebido de la misma.

#### **b. Protección de los recursos y los activos**

***Los recursos y activos puestos a disposición del proveedor por Meliá, para facilitar su actividad a los proveedores y garantizar el mejor servicio.***

Así, esperamos que los proveedores den cumplimiento a los siguientes compromisos:

- Cuidar los activos, utilizándolos de manera responsable y limitando su uso para fines profesionales. Se entiende por activos, entre otros, los bienes inmuebles, muebles, maquinaria, derechos de propiedad intelectual, y los recursos que la Compañía pone a disposición del Proveedor para el desempeño de sus funciones. En particular, los proveedores se comprometen a:
  - Prohibir la sustracción de cualquier activo de Meliá.
  - Al finalizar la relación profesional, devolver los bienes entregados, en el mismo estado en el que les fueron facilitados.
- Facilitar la información que Meliá solicite relativa a su actividad, estructura, situación financiera y rendimiento conforme a la legislación aplicable y reglamentos del sector.

## **4. Aplicación del Código Ético de Proveedores**

Las disposiciones de este Código son directrices y son distintas de cualquier acuerdo contractual entre Meliá y el proveedor, no eximiendo al proveedor del cumplimiento de las obligaciones establecidas por la legislación aplicable o en los contratos suscritos entre el proveedor y Meliá.

La Compañía se compromete a dar apoyo en el proceso de integración de estos requisitos a lo largo de la cadena de suministro, impulsando el compromiso y la aplicación de mecanismos que den respuesta apropiada. Para ello, los proveedores deben implantar y desarrollar políticas y procedimientos para poner en práctica este Código, además de contar con un representante de la dirección que sea responsable de su aplicación.

Los proveedores deberán dar a conocer este Código a todos sus empleados y a aquellos que, de cualquier manera, estén involucrados en la cadena de suministro de Meliá, entidad que les alienta a que promuevan estos principios y pautas para su propia cadena de suministro.

En relación con el cumplimiento de este código, Meliá podrá realizar comprobaciones aleatorias de su nivel de cumplimiento.

Su incumplimiento por parte del proveedor podrá tener diferentes consecuencias en la relación contractual con Meliá, en función de la gravedad del incumplimiento, pudiendo llegar hasta su descalificación como proveedor de Meliá y la resolución del contrato; todo ello sin perjuicio de otras acciones legales o administrativas que fueran de aplicación.

## 5. Canal de Denuncias del Proveedor

Meliá pone a disposición de los proveedores un canal de denuncias específico para poner en conocimiento cualquier conducta (activa o pasiva) contraria al contenido del Código y del Código Ético. El Canal de Denuncias está dirigido tanto a los proveedores como a sus respectivos empleados, así como aquellas empresas o terceros que hayan concurrido a una licitación de servicios para ser proveedores de Meliá.

Las denuncias podrán presentarse a través de los siguientes puntos de contacto:

- **Mediante correo ordinario a la siguiente dirección:**  
Meliá Hotels International  
Atención: Comité de Ética  
Gremi Boters, nº 24  
Polígono Son Castelló  
07009 – Palma de Mallorca  
Balears – ESPAÑA
- **A través de la web institucional de Meliá Hotels International**  
([www.meliahotelsinternational.com/canaldedenunciasdeproveedores](http://www.meliahotelsinternational.com/canaldedenunciasdeproveedores)).
- **A través del siguiente link:** <https://melia.xperta.es/incidencias/crearproveedor?lang=es>

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.

El Comité de Ética garantiza en todo momento el tratamiento confidencial de los datos tanto de las personas que accedan al Canal de Denuncias como de los hechos que se pongan en su conocimiento.

En la página web corporativa ([www.meliahotelsinternational.com](http://www.meliahotelsinternational.com)) se encuentra disponible el documento “Reglamento de Uso del Canal de Denuncias”, que recoge las reglas de funcionamiento del Canal de Denuncias así como más información sobre la política de tratamiento de datos de carácter personal en el ámbito del canal de denuncias.

## 6. Oficina del Código

En caso de duda sobre el contenido o aplicación del Código, así como para cualquier sugerencia, el Proveedor podrá acudir a la Oficina del Código, a través de la dirección de e-mail [codigo.etico@melia.com](mailto:codigo.etico@melia.com).

### Anexo 1. Marco y estándares globales y sectoriales

Este documento refuerza el compromiso de Meliá con los estándares y modelos de comportamiento empresarial de ámbito global y sectorial, que han sido evaluados y considerados para el desarrollo del presente Código.

#### MARCOS Y ESTÁNDARES GLOBALES

- **Declaración Universal de los Derechos Humanos:** adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948, en la que se recogen los derechos considerados como básicos.
- **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.
- **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.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** Tras el acuerdo alcanzado por los Estados Miembros de las Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015, se definieron 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas, con el objetivo de lograr tres grandes retos en los próximos 15 años: erradicar la pobreza extrema, combatir la desigualdad, la injusticia y el cambio climático. El compromiso y la responsabilidad de su cumplimiento recae tanto en gobiernos, empresas y la sociedad civil.

- **Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos:** El Consejo de Ministros aprobó el 28 de julio de 2017 un Plan de Acción cuya finalidad es aplicar en el ámbito nacional los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos.
- **Modern Slavery Act 2015:** En marzo de 2015, en Reino Unido se aprobó la ley contra la esclavitud moderna, la servidumbre, el trabajo forzoso u obligatorio y la trata de personas, convirtiéndose en un referente global. Desde entonces, todas las empresas que ofrezcan productos o servicios en el Reino Unido y tengan un volumen global de negocios de 36 millones de libras o más deben publicar una declaración sobre esclavitud y tráfico de personas.
- **Norma SA8000 de Responsabilidad Social:** Certificación voluntaria creada por Social Accountability International, SAI. La certificación se basa en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, los cuales incluyen temas tales como justicia social, los derechos de los trabajadores, estrategia empresarial para tratar los aspectos sociales relacionados con el trabajo entre otros.
- **Business Social Compliance Initiative:** Iniciativa privada, no gubernamental y sin fines de lucro cuyo objetivo consiste en mejorar las condiciones sociales en la cadena de suministro global.
- **ISO 20400:** Primera norma internacional sobre compra sostenible. En ella se define las líneas que permiten integrar la sostenibilidad en la estrategia de adquisiciones y procesos de las organizaciones, definiendo los principios de sostenibilidad de las adquisiciones en términos de contabilidad, transparencia, respeto a los derechos humanos y comportamiento ético.

## MARCOS Y ESTÁNDARES SECTORIALES

- **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.
- **Código ECPAT (Eradicating Child Prostitution Abuse and Traffic):** ECPAT International es una red global de organizaciones e individuos trabajando conjuntamente para la eliminación de la prostitución y pornografía infantil y el tráfico de niños con objetivos sexuales.
- **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.

MELIÀ  
HOTELS  
INTERNATIONAL