

MELIÀ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind

Código Ético

Fecha de aprobación: 3 de octubre de 2012

Fecha de la primera revisión: 6 de junio de 2018

Fecha de la última revisión: 11 de diciembre de 2024

El equipo humano es el factor más poderoso de Meliá Hotels International. Más de 40.000 colaboradores que compartimos los principios y valores que han caracterizado a la Compañía durante casi siete décadas, como la vocación de servicio, la innovación, la proximidad, la excelencia, y la coherencia. Una sólida base ética, que afianza y dota de consistencia a nuestra cultura corporativa.

Somos, además, una empresa líder en un sector que, como el turismo, tiene un alto impacto en la sociedad y de generación de riqueza en los destinos donde estamos presentes, y como tal asumimos el compromiso de gestionar desde criterios éticos, respetando y aplicando, en todo lo que hacemos los estándares establecidos en nuestro modelo de principios y valores.

Nuestro Código Ético recoge este legado y se convierte en la piedra angular de nuestro modelo de gobernanza, al establecer los compromisos y estándares de comportamiento esperados de todos nosotros, líderes y colaboradores.

Pero no estamos solos: también queremos sensibilizar a todos nuestros Grupos de Interés que conforman nuestra cadena de valor, un modelo presidido por la ética y la integridad, como guía que debe regir nuestras relaciones con nuestros equipos, nuestros clientes, nuestros proveedores y partners, y con la sociedad a la que contribuimos, en todos los destinos en que estamos presentes, y evolucionando con ellos.

Por ello, hoy el Código Ético de Meliá actualiza sus pautas y prioridades adecuándolas a las nuevas realidades, poniendo un foco aún más intenso en aspectos tan importantes como la igualdad, la inclusión, los derechos humanos, la conciliación y la protección infantil.

Es responsabilidad de todos conocerlo, interiorizarlo y ponerlo en práctica, y también que sea conocido por nuestros Grupos de Interés. Por nuestra parte, puedo aseguraros, que desde el Consejo de Administración y el equipo directivo asumimos nuestra responsabilidad de impulsarlo, liderando con nuestro ejemplo para seguir construyendo, entre todos, una empresa y una sociedad cada vez más ética, humana y responsable.

Gracias a todos.

Gabriel Escarrer Jaume

Presidente y Consejero Delegado

Meliá Hotels International

1. Valores Universales

Meliá Hotels International asume como propios e integrados en el presente Código Ético los principales estándares y modelos de comportamiento empresarial y sectorial a nivel global. La integración de estos principios de actuación ética y responsable responden a la política de mejora continua y a la voluntad de Meliá Hotels International de reforzar un modelo de gestión hotelera responsable que contribuya al bien común.

Este Código considera los principales estándares nacionales e internacionales en materia de debida diligencia en materia de derechos humanos, laborales y protección del medioambiente.

2. Valores y Principios de Actuación de Meliá Hotels International

Meliá Hotels International combina el rigor y la transparencia de una empresa cotizada, con los sólidos valores y la visión a largo plazo de un grupo familiar. Continuamos con nuestro firme compromiso de impulsar una industria turística responsable y ética, que contribuye al crecimiento socioeconómico, en aquellos destinos donde estamos presentes. Este Código Ético es un fiel reflejo de esta voluntad y tiene como objetivo posicionarnos entre los primeros grupos hoteleros del mundo en el segmento premium y luxury, afirmar nuestro liderazgo en hotelería, y ser reconocidos como un referente mundial en excelencia, responsabilidad y sostenibilidad.

Nuestra razón de ser se establece en nuestra 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”

Aspiramos a promover una cultura que fomente el comportamiento ejemplar de todos nuestros empleados, promoviendo el sentido de responsabilidad y ética empresarial en nuestro quehacer diario, y así lo manifestamos a través de nuestros valores corporativos:

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

Estos valores cobran vida a través de los comportamientos transversales que promovemos entre todos los que formamos parte de la Compañía, creando una cultura homogénea que define cómo somos hoy y cómo queremos ser mañana.

El Código Ético es la piedra angular de nuestro modelo de gobernanza e integra todos los principios y compromisos públicos que asumimos como compañía, además de un conjunto de pautas de actuación que ordenan y dan sentido a nuestra cultura y valores. Todos nuestros empleados deben adherirse y asumir el contenido de nuestro Código Ético, aceptando unas pautas responsables de actuación y gestión, así como un comportamiento ético y honesto. Conocerlo, aceptarlo y cumplirlo es la mejor garantía de que los principios y valores de la compañía se trasladan al día a día de nuestra actividad.

Fruto de ello desde Meliá Hotels International:

“Nos comprometemos a ofrecer una propuesta de valor, que nos permita construir relaciones de confianza y beneficio mutuo a largo plazo con todos nuestros Grupos de Interés: clientes, accionistas, propietarios, equipo humano, colaboradores (agencias, tour operadores, proveedores...) y la sociedad en su conjunto, reforzando nuestro compromiso con el medioambiente y su preservación para las generaciones futuras.”

3. Compromisos de Meliá Hotels International

La aprobación de este Código implica la asunción pública de una serie de obligaciones y compromisos que involucran no sólo a todos nuestros empleados, sino también a la Compañía en su conjunto, requiriendo la creación de los mecanismos adecuados para garantizar la comprensión, el respeto y la aplicación de este Código.

Desde entonces, hemos avanzado en su implementación e integración en nuestra gestión, considerándolo como una herramienta clave para reforzar nuestro modelo de negocio.

Nuestros compromisos globales son los siguientes:

- Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales aplicables.
- Asegurar que nuestra normativa interna y las acciones de nuestros directivos y mandos medios se fundamentan en criterios éticos alineados con los principios y valores de la Compañía y de este 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 ante conductas irregulares.
- Actuar con rigor y contundencia frente a cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.
- Utilizar de forma responsable, transparente, segura y fiable los sistemas de inteligencia artificial.
- Poner a disposición de nuestros 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 solo a nuestro negocio, sino también a nuestros Grupos de Interés, gestionándolos con la debida diligencia.
- Proteger la información de carácter personal de nuestros Grupos de Interés, garantizando la integridad, disponibilidad, seguridad y confidencialidad.

- Informar sobre cualquier posible incumplimiento legal, de nuestras políticas corporativas o de este Código.

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

“Ofrecemos 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, nos comprometemos a:

- Impulsar las mejores oportunidades de desarrollo profesional, con criterios de igualdad, diversidad y equidad, en un entorno de trabajo seguro.
- Proteger a nuestros 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.
- Fomentar la formación continua y el desarrollo profesional.
- Velar por la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivos de raza, orientación sexual, especialmente en relación al colectivo LGTBI, 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, especialmente en relación al colectivo LGTBI.
- Proteger la información personal de nuestros empleados y respetar su privacidad, cumpliendo rigurosamente con la legislación en materia de protección de datos.
- Velar y respetar los derechos humanos, evitando cualquier actuación relacionada con la explotación o acoso laboral o sexual, esclavitud, trabajo forzoso o infantil de cualquier tipo.
- Asegurar que los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución están basados en criterios de equidad, competencia, valía y mérito profesional, garantizando que todos nuestros trabajadores están protegidos por la legislación laboral aplicable.

- Fomentar la conciliación personal y profesional de nuestros empleados, garantizando la debida cobertura operativa de la Compañía.
- Informar sobre posibles incumplimientos de la legislación, de nuestra políticas o de este código.
- Fomentar una gestión del medioambiente responsable para evitar la degradación del entorno y no utilizar recursos naturales en exceso.

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

Este Código es un marco que guía el comportamiento de todos nuestros empleados, el cual emana de la normativa interna y las regulaciones aplicables a la Compañía. Asimismo, actúa como una guía y un marco de protección para todos nosotros.

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

4.1 Compromisos del empleado

Como empleados de Meliá Hotels International, en nuestro quehacer diario, representamos a la Compañía frente a terceros y tenemos el deber de actuar con integridad. Nuestro comportamiento diario, con cualquier grupo de interés y especialmente con otros compañeros, tiene un impacto directo en el buen nombre de la Compañía y del equipo humano que lo compone.

Nuestros compromisos como empleados de Meliá son:

- Defender y proteger la reputación de la Compañía, siendo conscientes de nuestra responsabilidad como empleados y 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, ya sean físicos, financieros, tecnológicos o relacionados con el capital intelectual, evitando su daño, extravío o uso inadecuado o no autorizado.
- Hacer un uso responsable y diligente de toda la información vinculada a la empresa, evitando que se utilice para favorecer intereses personales, directos, indirectos o de terceros, especialmente si se trata de información sensible, de carácter estratégico o confidencial.
- Actuar con respeto hacia otros empleados, evitando cualquier tipo de abuso de poder en la relación, trato o lenguaje.
- Evitar el trato de favor por relaciones familiares o personales.
- No tolerar ni fomentar ningún tipo de acción discriminatoria por razones de raza, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión o credo, género, discapacidad, jerarquía u otras.
- Rechazar cualquier actividad profesional paralela que pueda interferir con el cumplimiento de nuestras obligaciones con la Compañía.
- Abstenernos de participar en la toma de decisiones, en caso de que hubiera un conflicto de interés personal que pudiera afectar nuestra imparcialidad.
- No acudir al puesto de trabajo bajo los efectos de estupefacientes, sustancias tóxicas y/o síntomas de embriaguez.
- 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 ante cualquier duda, deberemos reportarlo por escrito al responsable de Risk Control & Compliance.
- Garantizar la veracidad de la información que proporcionamos a la Compañía, mientras dure la relación contractual.

4.2 Compromisos de los Directivos

Todas las personas que formamos parte de Meliá Hotels International debemos ser responsables y comportarnos de manera honesta. En el caso de cargos directivos y mandos medios, deberán ser un referente de los principios y valores establecidos por la Compañía, ejemplo de liderazgo y buen hacer ante conflictos y situaciones complejas.

Para un directivo o mando de Meliá Hotels International, actuar bajo 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 las responsabilidades hacia Meliá y su equipo.
- Ser ejemplo de los principios y valores adoptados por la Compañía, de los compromisos asumidos en este Código Ético, así como aquellos implícitos que deriven de él.
- Asegurar que todos sus colaboradores han completado la formación sobre el Código Ético y comprendido e interiorizado su contenido.
- Ser un apoyo para sus colaboradores, en el ámbito de este Código y en la resolución de dudas o inquietudes que pudieran surgir, apoyándose en otros miembros del equipo directivo o en la Oficina del Código Ético.
- Ayudar a identificar soluciones éticas para los dilemas que sus colaboradores pudieran plantearles.
- No dar instrucciones contrarias a la ley, al contenido de este Código ni al resto de la normativa interna vigente.

4.3 Compromisos con clientes

“Ofrecemos a nuestros huéspedes experiencias personalizadas de alojamiento, con la ambición de cumplir con sus expectativas, bajo estándares de excelencia y calidad en el servicio”

Nuestros compromisos con nuestros clientes se orientan a:

- Actuar con responsabilidad en la prestación del servicio, buscando la máxima calidad, excelencia y velando siempre por la seguridad de nuestros 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, edad, nacionalidad 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 nuestros productos y servicios de forma honesta y ética, evitando acciones publicitarias que pudieran inducir a engaño.
- Poner a disposición de nuestros clientes canales transparentes y accesibles que les permitan acceder a información de forma adecuada y remitir sus reclamaciones, quejas o sugerencias a quien corresponda, ofreciendo siempre una respuesta adecuada en tiempo y forma.
- Rehusar la firma de acuerdos o colaboraciones con organizaciones ilegales, no reconocidas o que sean manifiestamente contrarias a los valores corporativos o a los compromisos públicos asumidos por la Compañía y, que pudieran comprometer nuestro buen nombre o reputación. Ante cualquier situación de incertidumbre o duda, deberemos previamente evaluar o considerar el contexto social de cada destino.

4.4 Compromisos con accionistas e inversores

“Gestionar la Compañía con criterios de transparencia, rigor y buen gobierno, asegurando la rentabilidad y generación de valor a medio y largo plazo”

Meliá Hotels International se compromete a:

- Gestionar la Compañía en base a las mejores prácticas y estándares en materia de buen gobierno corporativo.
- Mantener una actitud proactiva en la identificación, prevención y mitigación de riesgos financieros y de sostenibilidad.
- Asegurar la máxima fiabilidad y exactitud de nuestros registros contables, financieros y de sostenibilidad.
- Reflejar con claridad y exactitud la información en los estados financieros, libros, registros y cuentas, asegurando que éstos reflejen la imagen fiel de la Compañía.
- Poner a disposición de nuestros accionistas e inversores información transparente, veraz, puntual y entendible, tanto financiera como de sostenibilidad, que ofrezca una visión completa de la Compañía.
- Velar, mediante una toma de decisiones diligente, la generación de valor para nuestros accionistas.

- Velar por el cumplimiento e implementación de mecanismos que permitan la participación activa, efectiva y el derecho al voto de nuestros accionistas en las Juntas Generales, fomentando su participación y asistencia, atendiendo sus consultas y peticiones de información.
- Cumplir nuestras obligaciones en materia de transparencia y en general, con aquellos requisitos derivados de la cotización de la Compañía en el mercado de valores, fomentando la aplicación de las recomendaciones en materia de transparencia y publicidad de la información relevante.
- Colaborar e informar a las entidades supervisoras e inspectoras en materia de gobierno corporativo y mercado de valores.
- Colaborar con los analistas y asesores de voto de manera veraz, profesional y legal sobre las solicitudes recibidas, manteniendo, a su vez, una actitud proactiva con el fin de asegurar obtener recomendaciones de voto favorables a las propuestas y decisiones de los órganos de gobierno de la Compañía.

4.5 Compromisos con propietarios y socios

“Ofrecemos un modelo gestión de servicios integral, que contribuya a rentabilizar su inversión y cuidar el valor de sus activos, gestionando con profesionalidad, seriedad y la confianza de una gran marca de prestigio internacional, bajo un modelo de gobernanza reconocido por su solidez y ética empresarial”

Nuestros compromisos con nuestros propietarios y socios son:

- Consolidar relaciones basadas en la proximidad, la confianza, la transparencia y el respeto mutuo.
- Compartir una visión de negocio que integra los principios éticos y valores de Meliá, con la misión de avanzar hacia un modelo de hotelería responsable y de generación de valor compartido.
- Promover la transparencia en la gestión, así como en la información financiera y de sostenibilidad.
- Asegurar el cumplimiento de la regulación o normativa que sea de aplicación en la gestión operativa.

- Identificar oportunidades para la creación de valor y el beneficio mutuo, con el propósito de generar prosperidad en aquellos destinos en los que estamos presentes.
- Impulsar la innovación como palanca de crecimiento y diferenciación, con la involucración de nuestros propietarios y socios
- No tolerar, amparar o actuar como cómplices de malas prácticas o políticas de negocio que vayan en contra de nuestros compromisos, valores y principios.

4.6 Compromisos con proveedores

Es nuestro propósito avanzar en la integración de criterios de responsabilidad y sostenibilidad en nuestra cadena de valor y asegurar un modelo de gobernanza sólido, ético y transparente.

“Aportamos nuestra profesionalidad y dimensión para construir relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y el beneficio mutuo”

Meliá Hotels International se compromete a:

- Basar las relaciones en un modelo de confianza, respeto y beneficio mutuo, construyendo relaciones a largo plazo.
- Priorizar la selección de proveedores de manera equitativa, bajo criterios objetivos de negocio, evitando cualquier trato de favor que distorsione la libre competencia y la competencia.
- Considerar criterios de gestión responsable basados en el respeto a los derechos humanos, laborales y la protección del medioambiente.
- Identificar oportunidades para impulsar proyectos conjuntos que permitan generar un impacto social positivo en los destinos en los que estamos presentes.
- No aceptar, solicitar, 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 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 la integración de criterios de gestión responsable y ética en la cadena de suministro.

4.7 Compromisos con el sector turístico y con la competencia

Contribuimos a un turismo responsable y sostenible como pilar del progreso y bienestar de la sociedad, potenciando activamente la colaboración público-privada y manteniendo especialmente una relación de respeto y transparencia con nuestros competidores”

Meliá Hotels International se compromete a:

- Actuar de forma responsable y ética, siendo conscientes del impacto y repercusión que nuestro comportamiento genera en el sector.
- Contribuir con nuestro comportamiento a la mejora de la reputación del sector.
- Participar de forma activa en foros, tejido asociativo, entidades e instituciones de relevancia, en ámbitos locales, nacionales e internacionales, para reforzar el posicionamiento de la Compañía y compartir conocimiento y buenas prácticas.
- Mantener un diálogo que favorezca la escucha y la colaboración activa con las empresas del sector, sean o no competidoras.
- Respetar la libre competencia y cumplir con la normativa nacional e internacional aplicable al respecto, evitando cualquier comportamiento que pueda considerarse un abuso o restricción.
- Actuar de buena fe, de forma ética y honesta, fomentando relaciones cordiales y de beneficio mutuo dentro del sector, incluyendo a nuestros competidores.
- Abstenerse de captar clientes o información sobre clientes y competidores a través de métodos no éticos.
- Rechazar información sobre competidores obtenida de manera impropia o violando la confidencialidad de sus legítimos propietarios.
- No desacreditar la reputación de nuestros competidores ni de terceras partes, con las que mantenemos relaciones comerciales.

4.8 Compromisos con la sociedad

Meliá Hotels International busca ser un actor clave en los destinos en los que operamos y contribuir, desde su posición de Compañía líder en el sector, a generar valor compartido con la sociedad.

“Generamos prosperidad y desarrollo económico y social en las comunidades donde estamos presentes, respetando su patrimonio y fomentando su cultura, tradiciones y valores”

Los compromisos que asumimos con la sociedad en su conjunto son:

- Impulsar un modelo de gestión responsable en toda nuestra cadena de valor.
- Contribuir a la generación de valor social y económico en los lugares donde estamos presentes.
- Asegurar que nuestras acciones velen por la protección de aquellos colectivos en riesgo de vulnerabilidad o exclusión, la defensa de la infancia y sus derechos, la lucha contra la explotación sexual infantil, la trata o el tráfico ilícito de personas.
- Mantener una 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 estamos presentes, colaborando, apoyando y compartiendo conocimiento con entidades sociales alineadas con nuestros valores y compromiso social.
- Apoyar, fomentar y respetar la cultura y las tradiciones locales, actuando como transmisores hacia nuestros Grupos de Interés.
- Impulsar la empleabilidad y la integración laboral de colectivos que, por sus características, tienen 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 nuestros principios y valores.

4.9 Compromisos con el medioambiente

Dada la importancia del medioambiente en aquellos destinos donde operamos y, como empresa turística comprometida en la protección, preservación y lucha contra el cambio climático, Meliá Hotels International trabaja para avanzar en la reducción de su huella de carbono y contribuir a los retos medioambientales globales.

“Queremos contribuir a preservar el entorno medioambiental y paisajístico, velando por minimizar el impacto fruto de nuestra actividad y fomentando la conciencia de la sostenibilidad en todos nuestros Grupos de Interés”

Nuestros compromisos en materia medioambiente son los siguientes:

- Hacer de la lucha contra el cambio climático y el respeto por los recursos naturales presentes y futuros un objetivo integrado en nuestro modelo de gestión.
- Cumplir con la normativa en materia medioambiental y de cambio climático aplicable en los países en los que estamos presentes, así como con los compromisos públicos adicionales que voluntariamente hayamos asumido en esta materia.
- Actuar de forma activa contra el cambio climático a través del impulso de sistemas, políticas, iniciativas, nuevas tecnologías e inversiones que permitan reducir las emisiones de efecto invernadero y minimizar el impacto medioambiental fruto de nuestra operación hotelera, protegiendo los destinos, el entorno y el medioambiente.
- Integrar la dimensión medioambiental en nuestra estrategia y en los procesos de decisión y gestión del negocio para minimizar el impacto medioambiental.
- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados al cambio climático, impulsando medidas de monitorización, adaptación y mitigación adecuadas, de conformidad con 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 y una gestión responsable en materia de consumos y residuos.
- Contribuir a preservar la biodiversidad y los ecosistemas, 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 nuestros Grupos de Interés, fomentando una cultura de respeto, de forma alineada con nuestros valores corporativos 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 nuestros Grupos de Interés canales de comunicación adecuados para recabar información sobre los avances en la materia y promoviendo un comportamiento ambiental responsable.

4.10 Compromisos con las Administraciones Públicas

“Respetamos las leyes y normas de los países donde estamos presentes, manteniendo con todas las administraciones públicas una relación ética, respetuosa y alineada con las disposiciones en materia de lucha contra la corrupción y el soborno, basada en la transparencia y máxima colaboración”

Los compromisos que Meliá Hotels International asume con las entidades públicas son:

- Colaborar en la búsqueda del interés social general y del sector turístico en particular.
- Ser transparentes y honestos en la relación con los poderes públicos para la defensa de nuestros intereses legítimos y de nuestra buena reputación.
- No ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, cualquiera que sea su naturaleza, a autoridades o funcionarios, y mantener una actitud de lucha activa contra la corrupción, el soborno, la prevención de delitos y el blanqueo de capitales.
- No realizar pagos o regalos, con el objetivo de agilizar trámites administrativos.
- No influir en autoridades o funcionarios públicos prevaliéndonos de una relación personal con ellos u otras autoridades o funcionarios públicos para conseguir una resolución que pueda generar un beneficio económico.
- 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 debidamente autorizada, 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).

4.11 Compromisos con los Medios de Comunicación

En Meliá Hotels International somos conscientes de que nuestro liderazgo en la industria turística adquiere especial trascendencia pública y por ello:

“Ofrecemos toda la información que pueda ser relevante para nuestros 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, asumimos 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 nuestra imagen, reputación, buen nombre, estrategia y activos tangibles e intangibles.
- Abstenernos 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, dirigiendo en ese caso la consulta a los responsables pertinentes quienes, 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

Se exponen a continuación las pautas de comportamiento que deben guiar nuestras relaciones con los Grupos de Interés, como embajadores de nuestra Compañía y desde el ejercicio de nuestra responsabilidad. Meliá Hotels International ha puesto en marcha, junto con este Código Ético, los mecanismos para su difusión, comprensión y conocimiento.

Este documento recoge una serie de pautas que deben servir para orientar nuestro comportamiento y nuestras decisiones en momentos complejos o delicados, resultando imposible incorporar todas de las posibles situaciones en las que podemos encontrarnos como empleados. En situaciones no directamente recogidas, existen otros documentos internos y normativas que debemos conocer y consultar, además de la Oficina del Código Ético, creada con el objetivo de poder remitir cualquier tipo de consulta o petición. Tanto el propio Código como el resto de las políticas y normativas están protegidos por una serie de mecanismos de actualización, control y auditoría interna que permiten garantizar su cumplimiento y credibilidad.

5.2 Alcance y contexto

Meliá Hotels International está presente en diferentes 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 del Grupo, en todos aquellos países donde estamos presentes. En este sentido, en algunos lugares, las leyes pueden establecer un nivel de cumplimiento superior al recogido en este Código y por ello, en ningún caso sustituye a la normativa aplicable, sino que la complementa.

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

En caso de duda sobre un caso concreto, o identificación de una posible contradicción entre la ley existente del país o las costumbres locales con el presente Código, debemos consultar con el director del hotel, responsable del departamento afectado o acudir a la Oficina del Código Ético siguiendo los pasos detallados en esta sección.

Todos los empleados debemos realizar la formación obligatoria para conocer y entender este Código Ético, así como sus mecanismos de funcionamiento. Aprovechar al máximo la formación disponible, así como la normativa y regulación interna de la Compañía; nos ayudará a entender nuestra función y a gestionar nuestras relaciones con los diferentes Grupos de Interés.

Es importante señalar que cualquier empleado podrá ser requerido en procesos de investigación y auditoría, en cuyo caso se requerirá una actitud de colaboración y diligencia. Asimismo, el uso malicioso y abusivo del Código Ético y de los mecanismos que lo soportan, puede tener consecuencias y derivar en sanción.

5.3 Oficina del Código Ético

Para orientarnos sobre la forma en que debe interpretarse y aplicarse este Código, se pone a disposición tanto externa como internamente la Oficina del Código Ético. Podemos acceder a ella a través de la dirección de e-mail codigo.etico@melia.com o a través del apartado en Melia Home para plantear nuestras dudas o comentarios acerca del contenido del Código, su interpretación o aplicación.

5.4 Canal de Denuncias

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

1. A través de la web institucional de Meliá (www.meli-hotels-international.com) en el apartado “Canal de denuncias” en la parte inferior (footer) de la página principal, o dentro del apartado “Accionistas e Inversores/Canal de Denuncias”.
2. A través del siguiente link con acceso directo al Canal de Denuncias: <https://melia.xperta.es/incidencias/crear>
3. 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)

Si eres empleado de Meliá, también puedes acceder a través del Portal del Empleado (*Meliá Home*) dentro del apartado “Código Ético”.

Asimismo, a solicitud del interesado, también podrá presentarse una denuncia mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días desde la solicitud o comunicación remitida a tal efecto.

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

5.5 Garantía de confidencialidad

Uno de los compromisos establecidos en la Política del Canal de Denuncias de Meliá Hotels International es garantizar la confidencialidad de la identidad del informante o denunciante y de cualquier tercero que pudiera mencionarse en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la correspondiente denuncia.

En este sentido, tanto la Oficina del Código Ético como el Comité de Ética garantizan en todo momento el tratamiento confidencial de los datos y de la información facilitada.

Además, la Compañía se compromete a establecer garantías para la protección de los informantes o denunciantes, prohibiendo expresamente las represalias contra quienes accedan o utilicen de buena fe estos mecanismos, y permitiendo la interposición de denuncias anónimas.

Principales Estándares o Modelos de Comportamiento Internacionales

Meliá Hotels International, en la elaboración de este Código Ético ha integrado y considerado los principales marcos de actuación nacionales e internacionales, asociados a un comportamiento empresarial responsable.

La Directiva sobre Diligencia Debida de las Empresas en Materia de Sostenibilidad (CSDDD)

Tiene por objetivo garantizar que las empresas contribuyan al desarrollo sostenible y a la transición hacia la sostenibilidad de las economías y las sociedades mediante prácticas corporativas responsables y sostenibles a lo largo de las cadenas de suministro globales.

Principios del Global Compact (2000)

Iniciativa impulsada por las Naciones Unidas (ONU) para promover el comportamiento responsable de las empresas, basada en 10 principios agrupados en cuatro áreas: derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y anticorrupción. Meliá Hotels International es firmante desde el año 2008 y socio desde 2018.

Código ECPAT (Eradicating Child Prostitution, Abuse and Trafficking) (1998)

Red global que trabaja contra la explotación sexual infantil, la prostitución infantil y el tráfico de niños. Meliá Hotels International se adhirió a este Código en 2006.

Global Sustainable Tourism Council (2010)

Iniciativa de Naciones Unidas (ONU) que promueve las mejores prácticas en turismo sostenible.

Convención de los Derechos del Niño (1990)

Tratado de derechos humanos que reconoce a los niños como individuos con derecho a pleno desarrollo y participación en la sociedad.

Acuerdo de París sobre Cambio Climático (2015)

Resultado de la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el acuerdo promueve acciones globales para combatir el cambio climático. Meliá Hotels International se adhirió en el año 2015.

Directrices de la Organización Internacional del Trabajo

Establece los principios básicos y derechos con el fin de garantizar un trabajo digno para todos los ciudadanos. Entre sus objetivos principales se encuentra fomentar los derechos laborales, estimular oportunidades dignas de empleo, mejorar la protección social, y reforzar el diálogo en cuestiones relacionadas con el trabajo.

Principios Generales y Directrices para la Contratación Equitativa (Principios de Dhaka)

Normas no vinculantes que buscan promover la contratación justa y equitativa, sirviendo como guía para mejorar las condiciones de trabajo y la transparencia en los procesos de contratación. Estos principios fueron dados a conocer en 2011.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008)

instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas destinada a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad y su tratamiento en igualdad de condiciones.

Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1969)

Dirigida a erradicar cualquier exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.

Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1981)

Promueve la igualdad de género y la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.



MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind