

CÓDIGO ÉTICO

Meliá Hotels International

MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL



Estimado Colaborador, estimada Colaboradora,

Meliá Hotels International lleva años progresando con paso firme y abriendo caminos de forma pionera. Nuestra Compañía ha atravesado muy distintas etapas: de crecimiento, de consolidación, de reto, de cambio... Nuestros valores han evolucionado con los tiempos, desde una sólida base muy vinculada a nuestra naturaleza de empresa familiar; integrando valores actuales pero conservando siempre la esencia que nos ha distinguido. Nuestra propia evolución nos ha hecho tomar conciencia de la necesidad de revisar y mejorar nuestro marco de comportamiento a fin de alinearlos con los nuevos valores que todos ya conocéis y garantizar de ese modo la mejor cohesión y protección de todos nuestros empleados, contribuyendo también a mejorar la relación diaria con nuestros grupos de interés. Fruto de este progreso, de esta evolución, tienes en tus manos un documento importante: **nuestro primer Código Ético**.

Este Código Ético llega en el momento adecuado. Es un momento de profunda reflexión, dentro y fuera de Meliá Hotels International. Con su puesta en marcha, sin duda avanzaremos mejor; más fuertes, más seguros, y más unidos. Como Compañía, seremos capaces de generar más confianza en nuestros grupos de interés. Como miembros de Meliá Hotels International, nos ayudará a llevar a la práctica nuestros valores y reforzar nuestro orgullo de pertenencia.

Quisiera que las pautas de conducta y los importantes compromisos que se recogen en estas páginas sean puestas en funcionamiento por convencimiento y no por imposición. De ser así, significaría que hemos sabido asumir, todos y cada uno de nosotros, la responsabilidad que implica que otros se miren en nosotros y reconozcan nuestro liderazgo. Pero también porque nuestro Código Ético protege lo que tantos años llevamos construyendo entre todos los que hacemos Meliá Hotels International: nuestra reputación.

El hilo conductor de las relaciones con los grupos de interés que hemos elegido para la elaboración de nuestro Código Ético es un concepto que conoces bien: el compromiso. Esta es la base de cualquier relación de confianza.

Por eso te pido lo que más necesita este Código para ser algo más que un documento: tu compromiso con Meliá Hotels International.

Muchas gracias

Gabriel Escarrer Juliá

I. Valores Universales

Meliá Hotels Internacional ha suscrito y apoya varios estándares y modelos reputados de comportamiento empresarial y sectorial de ámbito global. Nuestro Código Ético, lejos de duplicarlos o sustituirlos, los refuerza.

A continuación te ofrecemos una breve relación de los mismos (en el Anexo I puedes consultarlos en su totalidad).

- **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.
- **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 (Erradicating Child Prostitution Abuse and Trafficking):** ECPAT International es una red global de organizaciones e individuos trabajando conjuntamente para la eliminación de la prostitución infantil, la 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.
- **Compañía Hotelera de la Biosfera:** La consideración de Grupo Hotelero de la Biosfera se otorga a aquellas empresas que fomentan el desarrollo social, cultural, económico y medioambiental de las regiones en que están presentes y cumplen una serie de requisitos en estos ámbitos. El sistema de certificación es un proceso de mejora continua, que permite identificar oportunidades de mejora en todos los procedimientos.
- **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.

2. Valores y Principios de actuación de Meliá Hotels International

Tras una historia de éxito avalada por más de cincuenta años de crecimiento, el legado de Sol Meliá dio paso en 2011 a Meliá Hotels International, momento en el cual se revisaron tanto nuestra misión como nuestros valores. Todas las pautas recogidas en este Código Ético se derivan de manera coherente de los principios y valores que nos definen como Compañía.

Nuestra misión quedó establecida así:

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.

Junto a la misión, hemos definido unos valores que nos identifican, nos distinguen y que han de ser la guía de todas nuestras actuaciones:

- **Vocación de servicio**
Porque el huésped es nuestra razón de ser
- **Excelencia**
Porque hacemos las cosas bien, con profesionalidad, agilidad y eficiencia
- **Innovación**
Porque evolucionamos anticipándonos para ser cada día mejores
- **Proximidad**
Porque nos apasiona compartir; escuchar... sentir
- **Coherencia**
Porque hacemos lo que decimos

Lo que significa 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.

Adicionalmente, nuestro compromiso como empresa responsable tiene en cuenta a todos nuestros grupos de interés:

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

Meliá Hotels International asume un gran compromiso con la publicación de este Código Ético. Su puesta en marcha implica 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, que ha de crear y mantener los mecanismos necesarios para garantizar que este Código se comprende, se respeta y se aplica.

Son compromisos globales de la Compañía:

- Cumplir con toda la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales.
- Asegurar que la normativa interna y las actuaciones de sus directivos y mandos se fundamenten en criterios éticos alineados con los principios y valores de la compañía.
- Actuar de forma contundente contra cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, ideología o religión.
- Establecer los mecanismos para la vigilancia y control de los principios, valores y compromisos de la Compañía, garantizando en todo momento la reprobación de conductas irregulares, muy especialmente se actuará contra cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.
- Habilitar los canales adecuados para el tratamiento de cualquier queja o denuncia garantizando siempre su confidencialidad.
- Identificar y valorar regularmente los riesgos que afecten no solamente a nuestro negocio sino también a nuestros grupos de interés.

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

- Proteger al empleado en el ejercicio de su trabajo.
- Ofrecer formación y poner a disposición de los empleados las herramientas necesarias para la difusión, comprensión y aplicación práctica de este Código, e incluirlo en la formación para nuevos empleados.
- Fomentar la igualdad de oportunidades y no permitir acciones que supongan discriminación directa o indirecta asociadas a la raza, color, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión, género, discapacidad, jerarquía u otros.
- No tolerar ninguna forma de amenaza, acoso, abuso de poder o coacción en el entorno laboral.
- Proteger la información personal sobre nuestros empleados que nos ha sido confiada y respetar su privacidad.
- Observar rigurosamente todas las medidas de seguridad e higiene en el trabajo, evitando poner en riesgo la salud y la integridad física de las personas.
- No permitir la explotación laboral, la esclavitud, ni el trabajo forzoso.
- Asegurar que los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución, están basados en criterios de competencia, valía y mérito profesional.

- Facilitar la integración de colectivos con especiales dificultades en el acceso al mercado laboral.
- No recurrir al trabajo infantil y respetar la edad mínima legal en cada país para trabajar, buscando siempre la mejora social.
- Facilitar la conciliación personal y profesional al mismo tiempo que se garantiza la debida cobertura de las necesidades de la Compañía.

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

Este Código se crea como marco de guía y protección de todos los empleados de Meliá Hotels International. Es un marco de comportamiento que no sustituye a la normativa interna ni a las regulaciones, sino que sirve de principio orientador, las enmarca y complementa.

Meliá Hotels International sólo puede hacer realidad sus valores si los pone en práctica, y sólo puede ser una Compañía ética si todos los que en ella trabajamos nos comportamos con integridad y coherencia cumpliendo con sus compromisos.

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, nuestros compromisos con nuestros empleados 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 de la información interna.
- Aprovechar las oportunidades de desarrollo y formación que la compañía nos ofrece.
- Asegurar un uso adecuado y cuidadoso de los bienes y activos de la empresa, sean físicos, financieros, tecnológicos o relacionados con el capital intelectual, procurando que no se malgasten, derrochen, dañen o extravíen.
- Manejar de manera adecuada y cuidadosa la información interna que nos es proporcionada para el desempeño de nuestro trabajo, especialmente cuando sea de carácter sensible, estratégico o confidencial.
- Ser respetuosos con nuestros colaboradores, evitando cualquier tipo de abuso de poder en nuestra relación, trato o lenguaje.

- Evitar el trato de favor en base a relaciones familiares o personales.
- No tolerar ni fomentar las acciones de discriminación por razón de color; raza, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión, género, discapacidad, jerarquía u otros.
- Rechazar cualquier actividad profesional paralela que pueda interferir en el cumplimiento de nuestras 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 hacer uso de la información que manejamos en la empresa para favorecer nuestros propios intereses.
- No acudir a nuestro puesto de trabajo bajo los efectos de sustancias tóxicas y/o alcohol ni consumirlo durante nuestra jornada laboral.
- Rechazar regalos y atenciones por parte de terceros si estos exceden el valor razonable de la mera cortesía. Se establece un límite orientativo de 100 dólares. En caso de excederlo claramente o en caso de duda, se habrá de reportar por escrito al responsable de RRHH más próximo.
- Garantizar la veracidad de las informaciones facilitadas por el empleado a la Compañía a lo largo de todo su ciclo profesional.

Compromisos de los Directivos

Tal como se recoge en 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 han de tomar conciencia del efecto que sus comportamientos pueden tener sobre sus colaboradores y ser ejemplo de dichos principios y valores.

Existen, por tanto, unas implicaciones añadidas para los directivos de Meliá Hotels International. Esas responsabilidades y compromisos son:

- Ser un referente personal y profesional para su equipo y colaboradores, promoviendo con la conducta diaria una cultura de integridad y cumplimiento.
- Ser ejemplo constante de los principios y valores adoptados por la Compañía, así como de todos los compromisos asumidos a través de este Código Ético
- Comprobar que todos sus colaboradores han completado la formación obligatoria sobre el Código Ético y han comprendido e interiorizado dicha formación.
- Servir de apoyo ante cualquier duda o inquietud de sus colaboradores en relación con este Código, evitando demorar o posponer el momento de abordarlo. Si no se conoce la respuesta, buscar apoyo o información adicional en otros miembros del equipo directivo o en 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, ni a los contenidos de este Código ni al resto de la normativa interna

El directivo ha de ser ejemplo para el equipo y su manera de reaccionar ante los conflictos y situaciones complicadas ha de ser ejemplar. Todo ello implica una gran responsabilidad.

4.2 Compromiso con clientes

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros huéspedes sus mejores experiencias personalizadas de alojamiento, superando sus expectativas con la excelencia de nuestros mejores servicios.

Así, nuestros compromisos con nuestros clientes son:

- Ser responsables en la prestación del servicio, buscando la máxima calidad y velando siempre por la seguridad de nuestros clientes.
- Proteger la información y los datos que los clientes nos confían.
- Respetar la diversidad de raza, color, orientación sexual, estado civil, religión, género, discapacidad, o cualquier otro factor; siendo respetuosos en el trato y ofreciendo servicios que atiendan a sus necesidades y eviten la discriminación.
- Comunicar y comercializar nuestros productos y servicios de una forma honesta y ética, evitando acciones publicitarias engañosas.
- Poner a disposición de nuestros clientes canales transparentes, conocidos y accesibles para poder informarse adecuadamente y para poder hacer llegar sus reclamaciones, quejas o sugerencias a quien corresponda.
- Evitar las relaciones comerciales con organizaciones contrarias a nuestros valores o ilegales que pongan en riesgo la reputación de nuestra empresa y nuestros hoteles. En caso de duda debe trasladarse a la Oficina del Código Ético.

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, nuestros compromisos con nuestros accionistas e inversores son:

- Desde nuestra realidad de empresa familiar; ser exigentes con nuestros estándares en materia de gobierno corporativo.
- Asegurar la máxima fiabilidad y exactitud de nuestros registros contables y financieros.
- Poner a disposición de nuestros accionistas e inversores información suficiente, veraz, puntual y clara.
- Tener presente en nuestras decisiones la mejor conservación y creación de valor para nuestros accionistas.
- Proteger los mecanismos que permiten la participación efectiva y el derecho al voto de nuestros accionistas en las Juntas Generales, así como atender sus consultas y peticiones de información.
- Cumplir nuestras obligaciones en materia de transparencia en los mercados de valores.

4.4 Compromiso con propietarios y socios

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

Así, nuestros compromisos con propietarios y socios son:

- Trabajar prioritariamente con propietarios y socios que compartan nuestros valores y nuestra visión de negocio.
- Ofrecer y buscar en nuestras colaboraciones la creación de valor añadido, el beneficio mutuo y la relación de respeto.

- No ser 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

Aportaremos nuestra profesionalidad y dimensión para construir relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y el beneficio mutuo. Así, nuestros compromisos con nuestros proveedores son:

- Basar las relaciones con los proveedores en el beneficio mutuo y la confianza.
- Seleccionar a nuestros proveedores de manera equitativa y bajo criterios objetivos de negocio, evitando tratos de favor que distorsionen la competencia.
- No aceptar de nuestros proveedores ningún tipo de contraprestación económica, regalo o invitación que por su valor pueda exceder lo simbólico y la mera cortesía.
- Cumplir nuestros compromisos comerciales, en tiempo, en forma y en contenido.
- Priorizar aquellas empresas que muestren una actitud responsable frente al medioambiente y fomentar la contratación de productos, maquinaria, servicios y tecnologías limpias.
- Seleccionar preferentemente proveedores que respeten los derechos fundamentales en el trabajo y garanticen la dignidad de sus trabajadores, con especial atención a la prohibición absoluta del trabajo infantil, la explotación y el trabajo forzoso.
- Habilitar mecanismos para asegurar la extensión de nuestros criterios de responsabilidad social a nuestra cadena de suministro y comprobar su cumplimiento.

4.6 Compromiso con el sector turístico y con la competencia

Queremos 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 nuestros competidores. Así, nuestros compromisos con el sector y la competencia son:

- Ejercer de forma responsable nuestro papel de empresa líder; siendo conscientes del impacto que nuestro comportamiento pueda tener en el sector.
- Contribuir con nuestro comportamiento a la protección y mejora de la reputación del sector.
- Favorecer la escucha y la colaboración activa con las empresas del sector.
- Competir de forma ética en los mercados, siendo respetuosos y evitando la competencia desleal.
- Abstenernos de captar clientes o información sobre nuestros competidores a través de métodos no éticos.
- Actuar de buena fe y fomentar relaciones cordiales y de beneficio común dentro el sector; incluyendo a nuestros competidores.

4.7 Compromiso con la sociedad

Buscaremos activamente la forma de generar prosperidad y desarrollo sostenible en las comunidades donde estamos presentes, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores, con una especial atención a la infancia y a los colectivos más vulnerables. Así, nuestros compromisos con la sociedad son:

- Asegurar que todas nuestras acciones tienen en cuenta la protección de los colectivos especialmente vulnerables, observando especialmente todo aquello que pueda vulnerar o poner en riesgo los derechos de los niños y las niñas.
- Contribuir activamente a la erradicación de la explotación sexual comercial infantil¹, implicando a nuestros clientes, empleados y proveedores.
- Contribuir al desarrollo de las comunidades en que desarrollamos nuestra actividad, evitando que nuestras operaciones generen desigualdades sociales o las acrecienten y colaborando activamente con las organizaciones sociales que están alineadas con nuestros valores y compromiso social.
- Apoyar, fomentar, respetar y hacer respetar el valor de la cultura y las tradiciones locales, actuando como transmisores hacia nuestros clientes.

4.8 Compromiso con el medioambiente

Contribuiremos a preservar el entorno medioambiental y paisajístico, velando por el impacto de nuestras actividades y fomentando la conciencia de sostenibilidad en todos nuestros grupos de interés. Así, nuestros compromisos con el medioambiente son:

- Evaluar y minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, aplicando en nuestras decisiones el principio de prudencia².
- Contribuir a la preservación de la biodiversidad, y a la protección de la fauna y la flora autóctona.
- Evitar el daño paisajístico, buscando modelos de diseño y construcción sostenibles y respetuosos con el entorno.
- Aplicar prioritariamente sistemas y políticas que reduzcan al máximo la contaminación y la emisión de gases de efecto invernadero.
- Gestionar limpiamente los residuos que generan nuestras operaciones.

4.9 Compromiso con las Administraciones Públicas

Respetaremos las leyes y normas de los lugares donde estemos presentes, manteniendo con todas las administraciones públicas una relación de transparencia y máxima colaboración. Así, nuestros compromisos con las Administraciones Públicas son:

- Colaborar con ellas 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, sobornos en metálico o en especie.
- Evitar la toma de posiciones políticas en nombre de la empresa.
- Dirigir los asuntos públicos a la persona y nivel de responsabilidad que corresponda dentro de la Compañía.
- Limitar las posibles contribuciones de la Compañía a partidos políticos solamente a casos excepcionales y en estricto cumplimiento de las leyes de cada país, debiendo reportarse al Consejo de Administración y registrarse debidamente. En ningún caso se utilizarán estas contribuciones como elemento de presión hacia quienes sean responsables en los partidos políticos de adoptar decisiones por las que podamos obtener o mantener negocio.

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.

² Según el Art. 15 de la Declaración de Río de las 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.

4.10 Compromiso con los medios de comunicación

Ofreceremos toda la información que pueda ser relevante para nuestros grupos de interés con criterios de transparencia, veracidad y oportunidad. Así, nuestros compromisos con los medios de comunicación son:

- Responder con prontitud y diligencia adecuadas a las peticiones de información pertinente.
- Proteger la imagen y reputación de la compañía, su estrategia y sus activos tangibles e intangibles.
- Evitar exponer posiciones o planteamientos personales que puedan ser tomados como realizados en nombre de la Compañía.
- Evitar hacer declaraciones en materias que no conocemos o no son de nuestra responsabilidad, debiendo en ese caso dirigir la consulta a los responsables adecuados dentro de la Compañía.
- Habilitar canales conocidos, suficientes y accesibles para las relaciones con los medios de comunicación.
- No publicitar ni comunicar características o especificaciones que nuestros productos y servicios no puedan cumplir.
- Buscar la máxima neutralidad e imparcialidad en la información que ofrecemos a los medios.

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, y 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.

De todos modos, siempre que te encuentres en una situación difícil o tengas dudas, consulta, comprueba y, sobre todo, pregunta a tu superior directo acerca de la mejor manera de actuar. Es la persona que mejor puede y debe ofrecerte la información adicional que necesites en caso de duda.

La imagen de nuestra Compañía depende de nuestro comportamiento cotidiano con nuestros grupos de interés. Esta relación ha de estar basada en la ética y la responsabilidad, para poder ser duradera y crear valor para todos,

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 le 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 del Grupo, 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. 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 del Portal del Empleado o bien 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
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.

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.

NOTA: A la hora de redactar este Código Ético se ha utilizado el criterio gramatical de la Real Academia Española, que contempla que los sustantivos que designan seres animados existe la posibilidad del uso genérico del masculino para designar la clase, es decir, a todos los individuos de la especie, sin distinción de sexos

GRAN MELIÁ
HOTELS & RESORTS

ME
BY MELIÁ

PARADISUS
BY MELIÁ

MELIÁ
HOTELS & RESORTS

INNSIDE
BY MELIÁ

TRYP
BY MELIÁ

Sol
HOTELS & RESORTS

CLUB MELIÁ

MELIÁ HOTELS
INTERNATIONAL