

**Meliá Hotels
International, S.A. y
Sociedades Dependientes**

Cuentas Anuales Consolidadas del
ejercicio terminado el
31 de diciembre de 2024 e
Informe de Gestión Consolidado,
junto con el Informe de Auditoría
Independiente

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A los accionistas de Meliá Hotels International, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Meliá Hotels International, S.A. (en adelante, la Sociedad Dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante, el Grupo), que comprenden el balance al 31 de diciembre de 2024 y la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado del resultado global, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo al 31 de diciembre de 2024, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre estas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Test de deterioro de activos asociados a la actividad hotelera

Descripción	Procedimientos aplicados en la auditoría
<p>Tal y como se describe en la Nota 1 de la memoria consolidada adjunta, la actividad del Grupo consiste en la gestión y explotación de 362 hoteles (en propiedad, en alquiler y en régimen de gestión y franquicia) en 37 países, disponiendo de activos asociados a la actividad hotelera y actividades conexas con un valor neto contable agregado que asciende a 3.377 millones de euros al 31 de diciembre de 2024, que incluyen fondos de comercio, inmovilizado material e intangible y derechos de uso, valoradas al menor entre su valor neto contable y su valor recuperable, e inversiones inmobiliarias, valoradas a su valor razonable.</p> <p>Al menos al cierre de cada ejercicio la Dirección realiza un test de deterioro para determinar el valor recuperable de los citados activos, y evalúa, en el caso de las inversiones inmobiliarias, su valor razonable.</p>	<p>Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, la evaluación de las políticas contables de determinación del valor recuperable de los activos asociados a la actividad hotelera recogidas en las Notas 2 y 3 de la memoria consolidada del ejercicio 2024 adjunta, con el fin de evaluar su conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable.</p> <p>Asimismo, con el objetivo de identificar posibles sesgos en las asunciones de la Dirección, hemos realizado una revisión retrospectiva sobre las estimaciones realizadas en el ejercicio anterior, evaluando su cumplimiento, así como en ejercicios anteriores en relación con el histórico.</p>

Test de deterioro de activos asociados a la actividad hotelera

Descripción

En relación con los activos hoteleros en propiedad, incluidas las inversiones inmobiliarias, el Grupo ha utilizado terceros ajenos al mismo como expertos para determinar su valor razonable, para lo que han empleado metodologías y estándares de valoración ampliamente usados en el mercado.

Para cada unidad generadora de efectivo (“UGE”) en arrendamiento, la Dirección del Grupo ha calculado el valor en uso de cada una de ellas a partir de la estimación de generación de flujos de efectivo futuros, considerando aspectos económicos y geopolíticos, y aplicando unas tasas de crecimiento y de descuento específicas para las UGEs de cada país donde opera el Grupo, ajustando asimismo las tasas de descuento para que sean coherentes con los flujos de efectivo subyacentes.

Como consecuencia del test realizado, se ha reconocido un ingreso neto en los epígrafes “Amortización y deterioro material e intangible”, “Amortización y deterioro derechos de uso” y “Plusvalías de inmovilizado” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2024 adjunta, por importe total de 38,6 millones de euros.

Procedimientos aplicados en la auditoría

Hemos obtenido los informes de valoración de los expertos contratados por el Grupo para la valoración de sus activos en propiedad, y evaluado la competencia, capacidad y objetividad de los mismos, así como la adecuación de su trabajo para que sea usado como evidencia de auditoría. Asimismo, hemos obtenido la determinación del valor en uso de las UGEs de activos en arrendamiento realizada por la Dirección del Grupo. En ambos casos, hemos verificado su corrección aritmética y la adecuación de la metodología de valoración empleada en cada caso, con la colaboración de nuestros especialistas internos de valoración.

Sobre una muestra de activos, hemos evaluado la congruencia de sus principales hipótesis operativas con los últimos presupuestos aprobados por los administradores de la Sociedad Dominante adaptados a las actuales circunstancias de los mercados en los que opera el Grupo, y su razonabilidad frente a datos históricos de los hoteles y previsiones macroeconómicas y del sector. Asimismo, hemos analizado la razonabilidad de las tasas de descuento y las tasas de crecimiento a largo plazo y, para los activos en propiedad, las tasas de salida “exit yield” aplicadas, con la colaboración asimismo de nuestros especialistas de valoración, y revisado los análisis de sensibilidad realizados por la Dirección al respecto de dichas hipótesis.

Test de deterioro de activos asociados a la actividad hotelera

Descripción

En este contexto, la circunstancia descrita representa una cuestión clave de la auditoría, dada la significatividad en el balance consolidado del valor en libros de los activos asociados a la actividad hotelera, y dado que los métodos de valoración empleados requieren la aplicación de estimaciones relevantes con un grado de incertidumbre significativa, tales como determinadas hipótesis operativas, como la tasa de ocupación y los ingresos por habitación disponible, e hipótesis financieras como la tasa de descuento, la tasa de crecimiento a largo plazo y, en el caso de los activos en propiedad, la tasa de salida "exit yield".

Procedimientos aplicados en la auditoría

Por último, hemos evaluado si los desgloses realizados por el Grupo en relación a estos aspectos, que se incluyen en las Notas 2, 3, 7.1, 7.5, 9, 10, 11, y 17 de la memoria consolidada adjunta, contienen lo requerido por la normativa contable que resulta de aplicación.

Reconocimiento de ingresos del club vacacional

Descripción

El Grupo comercializa derechos de uso de unidades específicas de complejos hoteleros. Los ingresos reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2024 adjunta procedentes de esta actividad de club vacacional han ascendido a 82 millones de euros, y los importes contratados, netos de los gastos asociados, pendientes de imputar a resultados, registrados en el epígrafe “Subvenciones de capital y otros ingresos diferidos” del balance consolidado al 31 de diciembre de 2024 adjunto, ascienden a 232 millones de euros.

El reconocimiento de ingresos por el ejercicio de los derechos de uso por parte de los clientes, así como por cancelaciones del paquete de derechos contratado, si bien no resulta complejo, implica una casuística específica asociada a las distintas condiciones firmadas con los clientes y contiene un componente de registro manual. Asimismo, el Grupo reconoce ingresos procedentes del club por derechos de clientes no ejercidos en proporción al patrón de uso del cliente, y siempre que la probabilidad de que éste ejerza sus derechos restantes pase a ser remota, lo que requiere el uso de estimaciones y juicios relevantes por parte de la Dirección.

Estos hechos motivan que esta cuestión sea considerada como una cuestión clave para nuestra auditoría.

Procedimientos aplicados en la auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, la revisión de las políticas contables de reconocimiento de ingresos del club vacacional del Grupo, recogidas en la Nota 3.11 de la memoria consolidada del ejercicio 2024 adjunta, con el fin de evaluar su conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable, así como la comprobación del diseño e implementación y la eficacia operativa de los controles relevantes identificados en el proceso de reconocimiento de ingresos del club vacacional.

Asimismo, hemos realizado procedimientos sustantivos consistentes en comprobar, para una muestra seleccionada aleatoriamente de derechos de uso ejecutados durante el ejercicio, así como de cancelaciones, la congruencia del registro contable con la documentación contractual asociada y su adecuación a los términos y obligaciones del programa contratado por el cliente del club. Además, hemos obtenido el cálculo realizado por la Dirección del ingreso reconocido por derechos de clientes no ejercidos, evaluando su corrección aritmética, así como las hipótesis más relevantes, particularmente el porcentaje de derechos no utilizados, en base a información histórica.

Reconocimiento de ingresos del club vacacional

Descripción

Procedimientos aplicados en la auditoría

Finalmente hemos evaluado la razonabilidad de los desgloses contenidos en las Notas, 3.11, 7.1 y 16.1 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas sobre los ingresos procedentes del club vacacional del Grupo.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2024, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad Dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado, determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se han facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2024 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad Dominante en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad Dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de unas cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad Dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad Dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

En el Anexo de este informe de auditoría se incluye una descripción más detallada de nuestras responsabilidades en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas. Esta descripción que se encuentra en las páginas siguientes es parte integrante de nuestro informe de auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de Meliá Hotels International, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2024 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por el Grupo, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de Meliá Hotels International, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2024 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante, Reglamento FEUE). A este respecto el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros han sido incorporados por referencia en el informe de gestión consolidado.

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la Sociedad Dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado, en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y estas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

Informe adicional para la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad Dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad Dominante de fecha 26 de febrero de 2025.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad Dominante celebrada el 9 de mayo de 2024 nos nombró como auditores del Grupo por un período de 3 años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, es decir, para los ejercicios 2024, 2025 y 2026.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Junta General de Accionistas para un periodo de 1 año y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019.

DELOITTE AUDITORES, S.L.
Inscrita en el R.O.A.C. Nº S0692



Ana Torrens Borrás
Inscrita en el R.O.A.C. Nº 17762

DELOITTE
AUDITORES, S.L.

2025 Núm. 13/25/00005

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

.....
Informe de auditoría de cuentas sujeto
a la normativa de auditoría de cuentas
española o internacional
.....

27 de febrero de 2025

Anexo de nuestro informe de auditoría

Adicionalmente a lo incluido en nuestro informe de auditoría, en este Anexo incluimos nuestras responsabilidades respecto a la auditoría de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad Dominante.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad Dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Planificamos y ejecutamos la auditoría del Grupo para obtener evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o de las unidades de negocio del Grupo como base para la formación de una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y revisión del trabajo realizado para los fines de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad Dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad Dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética relativos a independencia y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las medidas de salvaguarda adoptadas para eliminar o reducir la amenaza.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad Dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

INFORME DE GESTIÓN 2024

MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart,
business in mind

Carta del Presidente y Consejero Delegado



La publicación de nuestro Informe Anual es un momento excelente para reflexionar sobre los logros del año que dejamos atrás, y compartir con todos nuestros Grupos de Interés nuestra visión y los retos del nuevo periodo que comienza.

El año 2024 quedará en nuestra memoria en primer lugar, por la triste pérdida de nuestro fundador, Gabriel Escarrer Juliá, (q.e.p.d.), y por la huella imborrable que nos dejó y que esperamos seguir honrando, año tras año, con nuestra excelencia y nuestro compromiso.

Con su recuerdo en el corazón, me alegra compartir que el año 2024 deja para Meliá Hotels International un balance muy positivo, en el que nuestra compañía culminó la recuperación tras la disrupción provocada por el Covid, y en el que la industria turística emprendió una nueva etapa de prosperidad "normalizada"; una etapa en que el vertiginoso incremento de la demanda que siguió a la pandemia ha dado paso a un saludable crecimiento en un entorno estable, en el que nos sentimos muy cómodos para seguir optimizando nuestra gestión y creando valor.

En este marco de crecimiento "estructural" de la demanda, que responde a un cambio en los hábitos y prioridades sociales (donde el disfrute de experiencias y muy especialmente los viajes, superan a los bienes materiales), deben entenderse también las positivas previsiones de organizaciones como la ONU Turismo, que confirma que la industria de los viajes habría recuperado en el año 2024, el 98% de la actividad registrada en 2019. Durante todo este periodo, nuestra compañía se ha focalizado en crecer y fortalecerse, capitalizando la positiva coyuntura del sector para construir una empresa más rentable, más gestora, más eficiente y sostenible y, en definitiva, más resiliente, que me alegra poder reflejar en este Informe Anual.

Así, nuestro ejercicio 2024 muestra un desempeño muy positivo en el plano financiero, cumpliendo con la prioridad que nos marcamos, tras la disrupción causada por la pandemia: volver a la posición de fortaleza que tenía nuestro balance antes del Covid. Igualmente, positiva fue la evolución del negocio, donde conseguimos un crecimiento del ingreso medio por habitación (RevPAR) de doble dígito, gracias fundamentalmente a la mejora de la tarifa media. Todo ello nos permitió obtener un Ebitda sin plusvalías de 533,6Mn€, e incrementar el Beneficio Neto consolidado un 24,6%, hasta los 162Mn€, generando valor para todos nuestros grupos de interés.

Crecimiento cuantitativo y cualitativo

Durante 2024, y en un entorno de creciente competencia global, Meliá firmó 34 nuevos hoteles, focalizándose tanto en destinos emergentes de Europa, como Albania, (donde con más de 3.200 habitaciones Meliá es ya el primer operador), o Malta, como en las zonas del Sudeste Asiático, del Caribe y Latinoamérica, donde el Grupo mantiene un fuerte liderazgo. Asimismo, durante el periodo se realizaron 19 nuevas aperturas. El "pipeline de expansión" del Grupo incluye a cierre del año, 69 hoteles que añadirán al portfolio más de 12.400 nuevas habitaciones, y espera firmar al menos otros 25 establecimientos en 2025, con un foco en el sur y este del Mediterráneo, retomando también un crecimiento importante en América.

Para crecer de manera cualitativa y resiliente, la expansión de Meliá mantiene desde hace unos años un foco importante en el segmento premium, al que pertenecen tres de nuestras marcas como son, Meliá Hotels & Resorts, ZEL e Ininside by Meliá, y el segmento de lujo, en el que se integran las marcas Gran Meliá, Paradisus, ME by Meliá y la más reciente, The Meliá Collection. Una apuesta estratégica con la que hemos sabido capitalizar la demanda creciente de calidad, exclusividad y experiencias, y una apuesta rentable, ya que los hoteles de lujo, con el 15% de las habitaciones totales, aportaron en 2024 una contribución operativa del 40%

del Ebitda, además de una palanca para la resiliencia, ya que el mercado de lujo es el menos afectado por los ciclos, y el que sigue experimentando un mayor incremento.

De manera simultánea a esta expansión cualitativa, Meliá ha acometido un proceso de reposicionamiento de sus activos hacia sus marcas premium y de lujo, habiendo reposicionado en los dos últimos años, junto con sus socios, un total de 40 hoteles con una inversión superior a los 400Mn€. El impacto del reposicionamiento se refleja en la mejora de la tarifa media, que se cifra en 2024 en torno a +70%, para los hoteles vacacionales y +40% para los hoteles de ciudad reposicionados.

Creando valor

Además de crecer, los resultados de Meliá en 2024 nos hablan de fortalecimiento, que se refleja tanto a nivel de Balance, donde la compañía recupera ya los niveles de Deuda Neta previos, como de rentabilidad, al incrementarse los márgenes de Ebitda en 127 puntos básicos. Para ello hemos mantenido una estricta disciplina financiera que, junto a otras palancas como la expansión cualitativa, la optimización de nuestros ingresos mediante nuestra estrategia digital y de distribución directa, y operaciones puntuales de rotación de activos (siempre bajo la premisa de mantenerlos dentro del portfolio), nos ha permitido cumplir con este objetivo, habiendo culminado en 2024 la recuperación de los niveles de apalancamiento de 2019. Destacable es también el incremento del valor de nuestros activos, fijado en 5.285 millones (+13,88%) en la nueva valoración realizada por CBRE, que representa un claro respaldo a la gestión de la compañía y a su compromiso con la creación de valor a largo plazo.

Y hablando de fortalecerse, me siento especialmente orgulloso de reportar que nuestra compañía afianza también su reputación con la renovación de su liderazgo global en materia de sostenibilidad, al situarse de nuevo como la compañía turística más sostenible de Europa, y una de las primeras del mundo, en el prestigioso Sustainability Year Book de Standard & Poors ESG Global.

Compromiso responsable

El Grupo reporta avances en dos aspectos estratégicos: la gobernanza de la sostenibilidad, que se reorganiza buscando una mayor proximidad y adecuación al negocio, y la adaptación a las nuevas directivas europeas en materia de sostenibilidad, incorporando algunas de las exigencias recogidas en la directiva europea sobre reporte en materia de sostenibilidad (CSRD), como la matriz de doble materialidad y otros requerimientos. Además, hemos implementado una mejora del sistema de control de los indicadores de sostenibilidad, que visibiliza en un único reporte aquellos indicadores más relevantes, para facilitar una mejor gestión en esta materia.

Simultáneamente, se ha seguido impulsando el posicionamiento de Meliá como compañía responsable a través del programa TRAVEL FOR GOOD, con el objetivo de mejorar nuestra visibilidad, reputación y reconocimiento y, potenciar la sensibilización y el engagement de todos nuestros Grupos de interés, internos y externos.

Un futuro responsable y prometedor

El nuevo año ha comenzado con perspectivas muy alentadoras para nuestro negocio, con un primer trimestre que, con la visibilidad actual, continúa confirmando la solidez de la demanda y la estabilización del ritmo de crecimiento, lo cual, unido a la tendencia a una creciente anticipación de las reservas, nos acerca un poco más a la tan deseada y saludable normalidad. En este entorno favorable, pero a la vez cambiante y retador, las fortalezas que Meliá ha venido consolidando, como son nuestras marcas, nuestra capacidad de distribución y nuestro programa de fidelidad MeliáRewards, así como nuestro liderazgo como marca empleadora global y

nuestra privilegiada cartera de partners internacionales de primer nivel, representarán, sin duda alguna, una ventaja competitiva fundamental.

Todo ello nos permitirá afrontar los próximos años con el foco puesto en crecer cuantitativa y cualitativamente, incrementando nuestra rentabilidad y el valor que ofrecemos; asimismo, confío en que el compromiso responsable que hemos asumido y por el que hemos sido reconocidos por séptimo año consecutivo, como la compañía hotelera más sostenible de Europa, nos impulsará a continuar apostando por el capital humano, uno de los mayores desafíos de todo el sector y, por nuestro posicionamiento como empresa responsable, ante amenazas como el cambio climático o la demanda social de un turismo más consciente y respetuoso con el planeta, los entornos y sus comunidades.

Quisiera concluir recordando como cada año que nada de lo que hacemos sería posible sin la confianza de nuestros accionistas, socios, proveedores, empleados y colaboradores; ellos inspiran nuestra estrategia y nos impulsan a mejorar en cada uno de los ámbitos de nuestra gestión, y por ello, les reitero nuestro compromiso de seguir trabajando para crear valor compartido, oportunidades, y desarrollo sostenible, en todos los destinos en que estamos-y estaremos presentes en los próximos años.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gabriel', with a large, stylized flourish above it.

Gabriel Escarrer Jaume

Presidente y Consejero Delegado

1	ACERCA DE ESTE INFORME	6	6	GOOD FOR THE PLANET	72	
	Bases para la elaboración	7		Cambio climático	73	
	Información relativa a circunstancias específicas	9		Gestión responsable del agua	90	
				Biodiversidad y ecosistemas	95	
				Economía circular y uso de los recursos	103	
2	MELIÁ 2024	10		7	GOOD FOR THE PEOPLE	109
	Principales magnitudes	11		Gestión del talento	110	
	Principales hitos	12		Seguridad y salud laboral	132	
	Premios y reconocimientos	14		Trabajadores en la cadena de valor	140	
	Ratings ESG & Índices de sostenibilidad	16		Impacto en la comunidad	145	
				Nuestros clientes	150	
3	INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO	18		8	GOVERNANCE FOR GOOD	159
	Principales resultados	19		Gobierno corporativo	160	
	Negocio inmobiliario	36		Conducta empresarial: Ética e integridad	173	
	Valor para nuestros accionistas	37		Gestión de riesgos	183	
	Transparencia fiscal	40		Debida diligencia en derechos humanos	193	
				Ciberseguridad y protección de datos	198	
4	MODELO DE NEGOCIO	44		9	ANEXOS	206
	Modelo de negocio	45		Indicadores Good for the planet	207	
	Mapa de presencia	50		Indicadores Good for the people	210	
	Visión macroeconómica del sector turístico	52		Indicadores Governance for Good	224	
	Plan Estratégico: <i>Roadto2024</i>	54		Informe de elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía UE	225	
5	GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD	56		Requerimientos de Información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)	238	
	Estrategia de sostenibilidad	57		Metodología para el Cálculo de la Huella de Carbono	243	
	Gobierno de la sostenibilidad	60		Glosario	245	
	Escuchamos a nuestros grupos de interés	64				
	Doble materialidad	67				

Informe de verificación independiente

Acerca de este informe

Bases para la elaboración

7

Información relativa a circunstancias específicas

9



Bases para la elaboración

El presente Informe de Gestión de Meliá Hotels International, S.A. incluye lo siguiente:

- **Estado de Información No financiera:** se prepara de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente (Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad) y siguiendo los criterios de los estándares de Global Reporting Initiative seleccionados, así como los descritos de acuerdo con lo mencionado en el anexo Requerimientos de Información No Financiera y de Diversidad (Ley 11/2018).
- **Informe anual de gobierno corporativo (IAGC):** De conformidad con lo establecido en el artículo 538 de la Ley de Sociedades de Capital, el Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio 2024 forma parte del Informe de Gestión Consolidado, y se halla publicado en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es) y en la página web corporativa de la sociedad (www.meliahotelsinternational.com).
- **Informe anual de remuneraciones de los consejeros (IARC):** De conformidad con lo establecido en el artículo 538 de la Ley de Sociedades de Capital, el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio 2024 forma parte del Informe de Gestión Consolidado, y se halla publicado en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es) y en la página web corporativa de la sociedad (www.meliahotelsinternational.com).

Información del grupo

GRI: 2-1

La sociedad matriz o dominante, Meliá Hotels International, S.A., en adelante la "Sociedad" o la "Sociedad dominante", es una sociedad anónima española constituida en Madrid (España), el 24 de junio de 1986, bajo la denominación social de Investman S.A.. Con fecha 1 de junio de 2011, la Junta General de Accionistas aprobó el cambio de denominación social, pasando a denominarse Meliá Hotels International, S.A. La Sociedad trasladó en 1998 su domicilio social al nº 24 de la calle Gremio Toneleros, Palma de Mallorca.

Meliá Hotels International, S.A. y sus entidades dependientes y asociadas (en adelante, el "Grupo" o la "compañía") configuran un grupo integrado de empresas que se dedican, fundamentalmente, a actividades turísticas en general y más en concreto a la gestión y explotación de hoteles de su propiedad, alquiler, en régimen de gestión o franquicia, así como a operaciones de club vacacional. El Grupo también se dedica a la promoción de toda clase de negocios relacionados con los ámbitos turístico y hotelero o con actividades de ocio, esparcimiento o recreo, así como a la participación en la creación, desarrollo y explotación de nuevos negocios, establecimientos o entidades, en los ámbitos turístico y hotelero y de cualquier actividad de ocio, esparcimiento o recreo.

Con más de 65 años de historia, Meliá Hotels International ha consolidado su presencia internacional con 362 hoteles en 37 países, principalmente España, Latinoamérica, resto de Europa y Asia.



Alcance del informe

GRI: 2-2, 2-3, 2-4

El periodo objeto del informe corresponde al ejercicio anual iniciado el 1 de enero de 2024 y terminado el 31 de diciembre de 2024.

La información reportada en este informe está alineada con el perímetro de consolidación utilizado en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo (método de integración global). De esta manera, se incluye información de

todas las entidades sobre las que el Grupo ejerce un control efectivo, que generalmente viene acompañado de una participación superior a la mitad de los derechos de voto.

El detalle de las sociedades pertenecientes al perímetro de consolidación al 31 de diciembre de 2024 se muestra en el Anexo 1 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2024, clasificadas en entidades dependientes.

Los cambios producidos en la presentación del actual informe tienen como origen, por un lado, la reciente publicación de la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa o CSRD, que rige las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad o ESRS, que debió ser transpuesta durante el año 2024 y por tanto será aplicable para el reporte del próximo ejercicio y, por otro lado, nuestra ambición de ser un referente en la transformación hacia un nuevo modelo turístico en el que prime la sostenibilidad como criterio estratégico en la gestión. De esta manera, continuamos dando pasos en cuanto a la adecuación de la estructura y contenido requerido en la nueva Directiva, sin dejar de satisfacer los contenidos exigidos en la normativa mercantil vigente (Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad).

A la fecha de elaboración del presente informe no se ha detectado errores que supongan la rectificación de publicaciones anteriores.

Verificación externa

GRI: 2-5

Con el objetivo de asegurar la transparencia y fiabilidad de la información, Meliá Hotels International somete el reporte de su información no financiera a verificación por un externo independiente desde el año 2010. La información no financiera del 2024 se someterá a verificación por la firma Deloitte, con un nivel de aseguramiento limitado, obteniendo un informe de revisión independiente, basado en los estándares GRI, en el que se incluyen los objetivos y el alcance del proceso, así como los procedimientos de verificación empleados y sus conclusiones.



Información relativa a circunstancias específicas

Horizontes temporales

En el caso específico de la evaluación realizada en 2024 en la que identificamos los riesgos y oportunidades en materia de cambio climático, considerando lo expuesto por la guía de recomendaciones elaborada por *Task Force on Climate Related Financial Disclosure* (TCFD) y los requisitos del nuevo marco regulatorio europeo (CSRD y Taxonomía Europea, la selección de escenarios hecha por la compañía se muestra a continuación.

TIPOLOGÍA	ESCENARIOS	CORTO PLAZO	MEDIO PLAZO	LARGO PLAZO
Riesgos físicos	SSP2-4.5 (IPCC)	2021-2040	2041-2060	2081-2100
	SSP5-8.5 (IPCC)			
Riesgos y oportunidades de transición	APS (IEA)	2030	2050	2100
	NZE (IEA)			

Fuentes de incertidumbre en la estimación y resultados

Generación de residuos

Consideramos relevante mencionar que, dado el nivel de escalamiento de nuestro sistema de reporte de residuos generados (39% del portfolio activo), así como el limitado conocimiento sobre su tratamiento, por parte de los gestores en los diferentes destinos en que opera la compañía, la información reportada en este ámbito incluye un componente alto de estimación.

En este sentido, el cálculo de residuos generados por las unidades de negocio que no reportan dato, se realiza multiplicando el volumen de estancias de cada una de estas unidades de negocio, en cada mes, por la ratio de kilogramos de residuo generado por estancia y por tipo de residuo de las unidades de negocio, que sí reportan datos.

Por otro lado, en cuanto al tratamiento que reciben los residuos generados, nuestro cálculo asume que el tratamiento de los residuos de la compañía se comporta de la misma manera, que la información estadística reportada por cada país anualmente para cada tipo de residuo. De esta manera, el tratamiento dependerá de la ubicación de la unidad de negocio y el tipo de residuo generado.

Consultas

En caso de necesidad de cualquier consulta o sugerencia relacionada con este informe, ponemos a su disposición las siguientes vías de contacto directo:

- **INFORMACIÓN FINANCIERA:** Departamento de Relación con Inversores (investors.relations@melia.com)
- **INFORMACIÓN NO FINANCIERA:** Departamento de Sostenibilidad (sustainability@melia.com)

Meliá 2024

Principales magnitudes	11
Principales hitos	12
Premios y reconocimientos	14
Ratings ESG & Indices de sostenibilidad	16

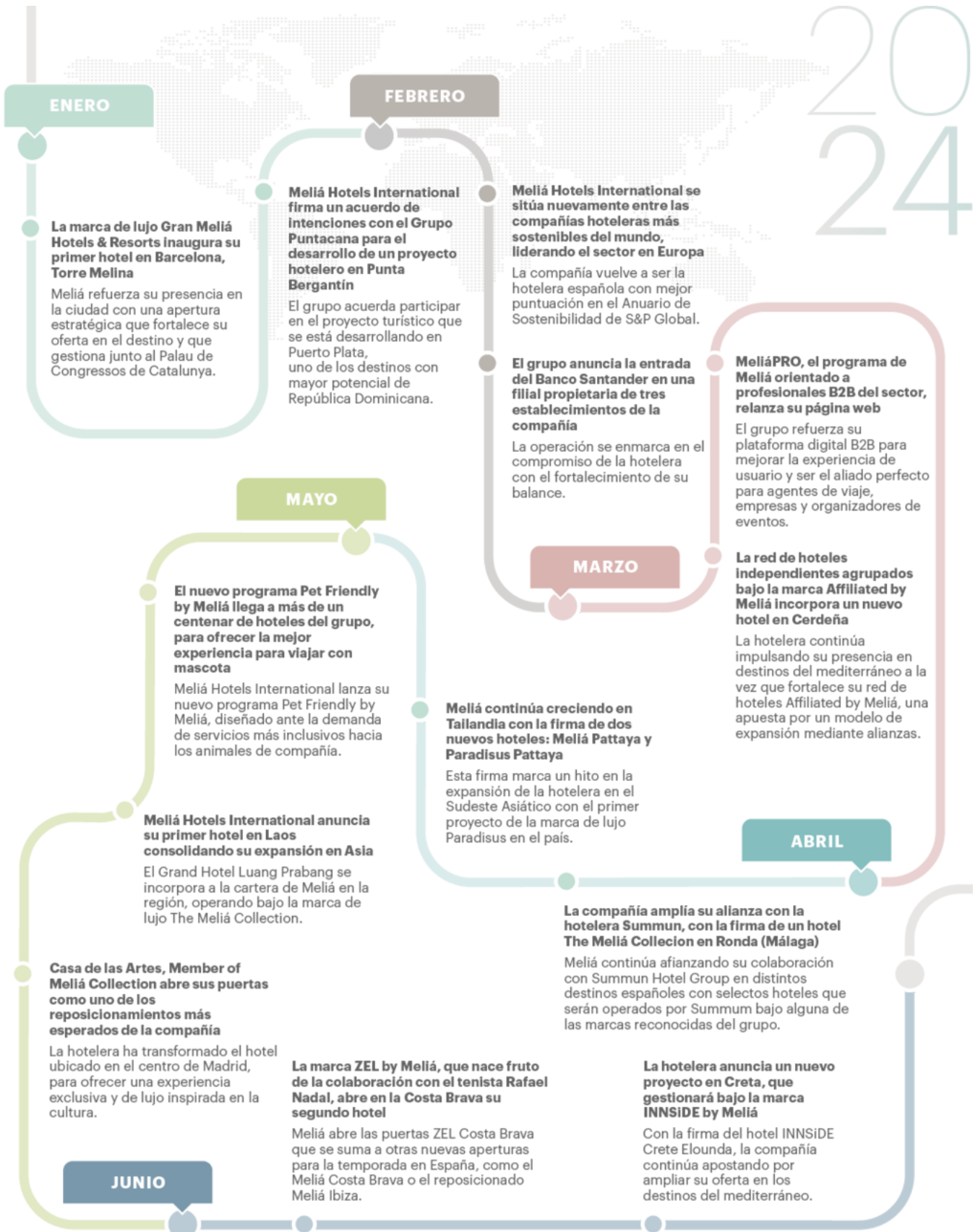


Principales magnitudes

FINANCIERAS	NEGOCIO	GOBIERNO	PERSONAS	MEDIOAMBIENTE	CADENA DE VALOR
Total Ingresos 2.056,3M€ (+6,4%)	Total Ingresos (Agregado) 3.241M€ (+9,9%)	Miembros de Consejo 10	Plantilla FTE's 18.362,1 (+0,5%)	Portfolio Certificado 87,2%	Plantilla Hoteles Gestión FTE's 28.515,7 (+5,70%)
EBITDA (sin plusvalías) 533,6M€ (+9,7%)	Ingresos Ventas Centralizadas melia.com +50% (vs 46%)	Consejeros Externos Independientes 50%	Mujeres Posiciones Directivas 28,2% (-2,2 pp)	Energía Renovable 34,4% (+0,3 pp)	Cientes MeliáRewards 17M
Deuda neta 2.236,6M€	NPS Clientes 59,4 (vs 53,3)	Mujeres en el Consejo 50%	Plantilla Contrato Fijo 87,3% (-0,42 pp)	Consumo Energía (MWh/estancia) 0,037	Cartera de Proveedores 6.703 (+2,4%)
RevPAR 119,4€ (+11,2%)	Portfolio 362 hoteles (+3,4%)	Asistencia al Consejo 100%	Tasa Rotación 28,2% (vs 25,4%)	Consumo Agua (m³/estancia) 0,713 (+0,06 pp)	Proveedores Locales 86,2% (vs 87,4%)
ARR 171,9€ (+8,4%)	Habitaciones 93.982 (+2,1%)	Permanencia media Consejo 9,7 años	Horas Formación Empleado 11,92 (vs 12,73)	Tasa Reciclaje 33,8% (vs 50%)	Compras Proveedores Locales 84,7% (vs 84,6%)
Ocupación 69,5% (+1,8 pp)	Aperturas 19 hoteles	Reuniones Comité de Sostenibilidad 7	Compromiso Empleados 87,3%	Emisiones (Alcance 1 y 2) 0,011 TCO ₂ eq/estancia	Impacto Comunidad 0,9M€



Principales hitos





20
24

JULIO

Durante más de una década Meliá mantiene su posición como compañía turística más reputada en España

Meliá vuelve a encabezar el ranking Merco Empresas y, además, se posiciona entre las 25 mejores compañías en el ranking multisectorial.

Meliá finaliza el proceso de certificación Ecostars de sus hoteles en propiedad, alquiler y gestión

Ecostars evalúa los hoteles del grupo ubicados en Europa, América, Asia Pacífico y África, reafirmando el compromiso del grupo por una gestión ambiental responsable.

SEPTIEMBRE

Meliá refuerza su programa "Business Traveller: Benefits & Rewards", especialmente diseñado para el viajero de negocios

La compañía mejora su programa especialmente diseñado para estos viajeros, con mayor personalización y mejores ventajas, para un segmento cada vez más importante en el negocio.

El hotel INNSIDE Valdebebas abre sus puertas incorporando su propio centro de conferencias

La compañía inaugura un nuevo hotel, con instalaciones orientadas a atraer el creciente turismo MICE y ofreciendo una experiencia bleisure, con la gastronomía y el arte como protagonistas.

AGOSTO

Se afianza la colaboración entre Meliá y Too Good to Go en sus hoteles de España salvando más de 30 toneladas de alimentos

Los hoteles operados por Meliá no solo reducen el desperdicio alimentario, sino que se evitan la emisión de 81 toneladas de CO₂ desde el inicio de la colaboración.

El grupo anuncia la entrada del Banco Santander en una filial propietaria de tres establecimientos de la compañía

La operación se enmarca en el compromiso de la hotelera con el fortalecimiento de su balance.

La compañía se une a Forética con el fin de potenciar su compromiso con la Sostenibilidad

Meliá anuncia su adhesión a Forética, una organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en España, orientada a desarrollar modelos de negocio competitivos y sostenibles.

Meliá apuesta por la innovación en la hospitalidad, con un proyecto piloto para el uso de robots como apoyo a sus empleados

Sol Katmandu Park & Resorts (Mallorca, España) cierra la temporada habiendo operado con robots de la empresa Wiingo, como apoyo al equipo de sala del hotel, con una gran aceptación tanto por parte del equipo como de los clientes.

OCTUBRE

La hotelera anuncia la firma de un nuevo hotel en Ushuaia (Argentina) que operará bajo su marca de lujo Gran Meliá

La firma del hotel Gran Meliá Ushuaia, prevista su apertura en 2028, se une al crecimiento previsto por la compañía en Argentina y su foco de crecimiento en LATAM.

ZEL by Meliá inaugura su tercer hotel, el ZEL Punta Cana, impulsando el comienzo de la expansión internacional de la marca

Meliá estrena nuevo hotel en Punta Cana, tras el reposicionamiento de uno de sus establecimientos en el destino y como primer hotel *lifestyle* all-inclusive del grupo.

Meliá La Palma abre sus puertas tras completar la reforma para su reposicionamiento, que busca impulsar el turismo en la isla canaria

El hotel da comienzo a un nuevo capítulo que refuerza el compromiso de la compañía con la reactivación turística de la isla, tras la erupción del volcán en 2021.

NOVIEMBRE

Meliá Hotels International firma un acuerdo con Grupo Popular para la inversión en dos de sus hoteles en Punta Cana

La compañía acuerda una inversión de 63 millones de dólares por parte del Grupo Popular, grupo financiero de referencia en República Dominicana, adquiriendo un 25% de las filiales propietarias.

La compañía refuerza su presencia en México con la apertura del hotel Meliá Casa Maya en Cancún

Continuando con la apuesta de crecimiento junto a socios, Meliá anuncia la incorporación de dos establecimientos a su portfolio: el Almarena Puerto Retiro y Almarena Madero Urbano.

DICIEMBRE

La hotelera expande su presencia en República Dominicana con la firma de los primeros hoteles de la marca INNSIDE by Meliá en el destino

El grupo mantiene una firme apuesta por República Dominicana, llevando otra de sus marcas al país y ampliando su negocio con la firma de los primeros hoteles franquiciados de Meliá en el Caribe.



Premios y reconocimientos

Inspirados por nuestra vocación de mejora continua, también participamos en rankings y monitores de referencia en ámbitos alineados con las necesidades, asuntos materiales y prioridades estratégicas de la compañía. El objetivo en este caso es doble: reforzar nuestra reputación en cuestiones intangibles e identificar buenas prácticas de gestión en estas áreas.

En la medida en que reunimos más conocimiento, mejoramos nuestra gestión sobre los asuntos considerados materiales tanto por la compañía como por nuestros grupos de interés.





Compañía más
sostenible del sector
turístico

Posición: 1



TOP 10 Mejores
Gestores Empresariales
de España

Posición: 5



Mejores empresas
con responsabilidad social
empresarial (RSE)

Posición: 8



TOP 10 Empresas
del Ibex 35
en redes sociales

Posición: 9



TOP 10 Empresas que
mayor confianza generan
en América Latina

Posición: 9



Marcas más fuertes
de España
(Spain 100 2024)

Posición: 17



Mejores
Marcas
Españolas
2023

Posición: 28



Súper Empresas
2024

Posición: 45



Marcas más
valiosas de España
(Spain 100 2024)

Posición: 62



100 Mejores
Empresas para Trabajar
en España



Award Winners 2024:
Hotels and Properties

Posición: Best Global
Sustainability Initiative



Ratings ESG & Índices de sostenibilidad

Calificaciones de analistas ESG

En Meliá Hotels International escuchamos a nuestros grupos de interés y actuamos en consecuencia con el máximo nivel de exigencia. Ante la demanda creciente de información en materia de ESG, por parte de los inversores, reguladores y otros grupos de interés, damos respuestas a peticiones específicas y participando en índices o rankings especializados para conocer la solidez de nuestro desempeño en las tres dimensiones: gobernanza, social y medioambiental.

A través de la escucha, la medición y la evaluación identificamos los ámbitos de mejora de nuestra compañía con la ambición de implementar medidas enfocadas a mejorar nuestro desempeño y dar solidez a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Desde hace más de 10 años participamos en algunos de los índices y marcos de referencia más prestigiosos en todo el mundo, con el objetivo de avalar nuestros avances y asegurar que la senda diseñada se alinea con las expectativas de todos ellos.

Meliá ha alcanzado la tercera posición, manteniendo su liderazgo como compañía hotelera más sostenible en el *Global Sustainability Yearbook 2025 de S&P Global*, la reconocida agencia de inversión sostenible. Este logro refuerza la posición de Meliá como un referente en sostenibilidad dentro del sector y respalda la solidez de la compañía en los ámbitos económico, ambiental y social.

Meliá obtuvo la máxima puntuación de la industria en la dimensión de gobernanza y económica, destacando en los ámbitos de gestión de riesgos, en la dimensiones medioambiental en los ámbitos de cambio climático e indicadores medioambientales y, por último, en la dimensión social en materia de Derechos Humanos, desarrollo del capital humano, indicadores de gestión de los equipos y, por último, la gestión con nuestros clientes.

Ser reconocidos, un año más, como una empresa de referencia en materia de sostenibilidad, nos exige seguir impulsando nuestro firme compromiso por la integración de los criterios ESG en nuestro modelo de negocio y, un incentivo adicional para consolidar un modelo turístico más sostenible y responsable.





MONITORES	VALORACIÓN		DESDE
	2024	2023	
MERCO EMPRESAS	22	21	2001
MERCO LÍDERES	28	28	2002
MERCO RESPONSABILIDAD ESG	17	25	2012
MERCO TALENTO	13	19	2012
MERCO TALENTO UNIVERSITARIO	33	39	2017

Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) es el monitor corporativo de referencia que evalúa la reputación de las empresas desde el año 2000, basado en una metodología *multistakeholder* compuesta por seis evaluaciones y más de veinte fuentes de información.

Se trata del primer monitor auditado del mundo, según la norma ISAE 3000, verificando su proceso de evaluación de resultados por una firma auditora de reconocido prestigio internacional. Todos los criterios de ponderación son públicos, al igual que sus resultados. La compañía, en el ranking sectorial de empresas ocupa la primera posición desde hace muchos años.



Paradisus Salinas, España

Informe económico- financiero

03

Principales resultados	19
Negocio inmobiliario	36
Valor para nuestros accionistas	37
Transparencia fiscal	40



Principales resultados

Desempeño financiero

INFORMACIÓN CONSOLIDADA (En millones de €)	2021	2022	2023	2024
Total Ingresos consolidados	902,4	1.692,0	1.932,2	2.056,3
Total Ingresos (sin plusvalías)	827,2	1.679,8	1.928,8	2.012,8
EBITDA	125,5	430,8	489,8	575,4
EBITDA (sin plusvalías)	61,0	418,5	486,5	533,6
EBIT/Resultado de explotación	-145,3	201,1	231,0	333,5
Resultado antes de impuestos	-217,4	156,3	149,3	224,4
Resultado consolidado	-197,9	120,1	130,1	162,0
Beneficio neto atribuido a entidad dominante	-192,9	110,7	117,7	140,6
Margen EBITDA (sin plusvalías)	7,4 %	24,9 %	25,2 %	26,5 %
Deuda neta	2.853,2	2.673,0	2.613,1	2.236,6
Ratio deuda neta / EBITDA (sin plusvalías)	46,77x	6,39x	5,37x	4,19x

	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Nº de acciones	M	220,40	220,40	220,40	220,40
Volumen medio diario	Miles de acciones	1.018,89	1.038,56	780,24	413,70
Precio máximo de la acción	€	7,30	8,09	6,68	8,12
Precio mínimo de la acción	€	5,33	4,13	4,71	5,80
Precio de cierre (al 31 de diciembre)	€	6,00	4,58	5,96	7,37
Capitalización bursátil	M€	1.322,84	1.008,99	1.313,58	1.623,25
Dividendo	€	-	-	-	0,09

Subvenciones y bonificaciones recibidas

GRI: 201-4

	UNIDAD	2022	2023	2024
Subvenciones	€	54.570.741	5.595.179	6.824.834
Bonificaciones en formación	€	376.808	517.824	594.284



Negocio hotelero global

PROPIEDAD & ALQUILER (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos Hoteles Propiedad & Alquiler	1.751,3	1.671,1	4,8 %
Propiedad	842,2	782,9	7,6 %
Alquiler	909,1	888,2	2,4 %
De los cuales Ingresos Habitaciones	1.194,6	1.124,0	6,3 %
Propiedad	499,8	454,5	10,0 %
Alquiler	694,8	669,4	3,8 %
EBITDAR	487,5	451,2	8,0 %
Propiedad	209,2	190,7	9,7 %
Alquiler	278,3	260,5	6,8 %
EBITDA	448,7	408,8	9,8 %
Propiedad	209,2	190,7	9,7 %
Alquiler	239,5	218,1	9,8 %
EBIT	231,1	169,3	36,5 %
Propiedad	138,2	111,6	23,9 %
Alquiler	92,9	57,7	60,8 %

MODELO GESTORA (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos	411,0	336,3	22,2 %
Honorarios de terceros	73,6	65,2	12,9 %
Honorarios hoteles propiedad & alquiler	94,6	88,8	6,4 %
Otros ingresos	242,8	182,3	33,2 %
EBITDA	134,7	110,2	22,3 %
EBIT	132,2	107,5	22,9 %

OTROS INGRESOS HOTELEROS (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos	100,4	104,2	-3,7 %
EBITDA	5,1	6,5	-22,0 %
EBIT	4,1	5,8	-28,6 %

RESULTADOS DE NEGOCIO: PRINCIPALES ESTADÍSTICOS

	PROPIEDAD & ALQUILER						PROPIEDAD, ALQUILER & GESTIÓN					
	OCUPACIÓN		ARR		REVPAR		OCUPACIÓN		ARR		REVPAR	
	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%
Total Hoteles	69,5 %	1,8	171,9	8,4 %	119,4	11,2 %	60,3 %	1,6	140,9	7,8 %	85,0	10,7 %
SPAIN	73,2 %	0,1	172,5	14,5 %	126,2	14,6 %	72,9 %	2,2	156,5	13,5 %	114,0	17,1 %
EMEA	69,9 %	4,2	180,4	2,8 %	126,2	9,5 %	67,8 %	3,4	183,4	3,5 %	124,4	9,0 %
AMÉRICA	61,9 %	2,8	158,3	1,8 %	98,0	6,6 %	59,4 %	1,7	150,0	2,8 %	89,0	5,8 %
ASIA	-	-	-	-	-	-	52,6 %	6,3	83,2	0,1 %	43,8	13,6 %
CUBA	-	-	-	-	-	-	37,6 %	-3,0	81,2	5,6 %	30,5	-2,3 %



RESULTADOS DE NEGOCIO: PORTFOLIO OPERATIVO Y PIPELINE

	PORTFOLIO OPERATIVO				PIPELINE							
	2024		2023		2025		2026		>2026		TOTAL	
	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.
Propiedad	40	12.193	40	12.195	–	–	–	–	–	–	40	12.193
Alquiler	85	19.401	87	19.675	–	–	–	–	–	–	85	19.401
Gestión	168	46.745	166	47.036	15	2.549	15	2.453	21	5.046	219	56.793
Franquicia	69	15.643	57	13.151	6	529	5	706	7	1.188	87	18.066
Total	362	93.982	350	92.057	21	3.078	20	3.159	28	6.234	431	106.453

RESULTADOS DE NEGOCIO: CAMBIOS EN PORTFOLIO

APERTURAS					DESAFILIACIONES				
HOTEL	PAÍS / CIUDAD	GESTIÓN	HABS.	REGIONAL	HOTEL	PAÍS / CIUDAD	GESTIÓN	HABS.	REGIONAL
TORRE MELINA	España / Barcelona	Gestión	391	Spain	KUTA BALI	Indonesia / Kuta - Bali	Gestión	110	Asia
SUMMUM BOUTIQUE HOTEL	España / Palma de M.	Franquicia	18	Spain	NASSAU BEACH	Bahamas / Nassau	Gestión	347	América
SCIROCCO ST. JULIAN'S	Malta / St. Julian's	Gestión	38	EMEA	HOI AN	Vietnam / Hoi An	Gestión	150	Asia
RATXÓ RETREAT HOTEL	España / Galilea	Franquicia	25	Spain	MÉRIDA MEDEA	España / Mérida	Gestión	126	EMEA
TENERIFE SANTA CRUZ	España / Tenerife	Franquicia	83	Spain	JEREZ CENTRO	España / Jerez	Alquiler	98	EMEA
GRAND LUANG PRABANG	Laos / Luang	Gestión	75	Asia	CARTAGENA KARMAIRI	Colombia / Cartagena	Franquicia	146	América
LLORET DE MAR	España / Girona	Gestión	140	Spain	MUNCHEN NEUE MESSE	Alemania / Aschheim	Alquiler	134	EMEA
VELIPOJA GRAND EUROPA RESORT	Albania / Velipoja	Franquicia	110	EMEA					
COSTA BRAVA	España / Tossa de Mar	Gestión	214	Spain					
BELLEVUE SARDINIA RESORT	Italia / Cerdeña	Franquicia	139	EMEA					
I. BRAGA CENTRO	Portugal / Braga	Franquicia	109	EMEA					
COSTA REY	Cuba / Cayo Coco	Gestión	566	Cuba					
LEVANTE ST. JULIAN'S	Malta / St. Julian's	Gestión	19	EMEA					
MADRID VALDEBEBAS	España / Madrid	Alquiler	273	Spain					
KOBI ONSEN RESORT HUE	Vietnam / Hue	Gestión	155	Asia					
ME MALTA	Malta / St. Julian's	Gestión	175	EMEA					
ALMARENA MADERO URBANO	Argentina / Buenos Aires	Franquicia	78	América					
ALMARENA PUERTO RETIRO	Argentina / Buenos Aires	Franquicia	73	América					
CASA MAYA CANCUN	México / Cancún	Gestión	260	América					



Desempeño

El sector hotelero cerró 2024 con una evolución positiva, consolidando y mejorando su rendimiento. La fuerte demanda turística global, impulsada por el crecimiento del turismo de ocio, el resurgimiento de los viajes de negocio y la tendencia positiva en cuanto a la recuperación del tráfico aéreo internacional fue un motor clave para el desempeño del año. Nuestra presencia consolidada y de liderazgo en el segmento vacacional nos ha permitido capitalizar la creciente demanda, focalizando nuestro crecimiento en un *RevPar* de calidad, con mayor aportación del incremento de tarifas sobre la ocupación. Por otro lado, la recuperación del volumen de clientes *Corporate* ha sido también beneficioso, principalmente en nuestros destinos de capitales y ciudades europeas.

Nuestra estrategia en los últimos años ha estado focalizada en mejorar nuestra oferta hacia un segmento *Premium & Luxury* en línea con las tendencias del mercado, que indican una mayor preferencia hacia las experiencias y los servicios diferenciados. En ese sentido, el 68% de nuestro portfolio se encuentra bajo nuestras marcas de dichos segmentos, concentrando nuestro pipeline de expansión 1 de cada 3 aperturas en el sector de lujo.

Por segmentos, destaca un crecimiento generalizado en términos globales en todos ellos, fruto de la recuperación del volumen de reservas de nuestros clientes *Corporate*, junto con el crecimiento de tarifas en el resto de ellos. Nuevamente, nuestros Clientes Directos lideran la generación de ingresos representando ya más del 50% de la venta centralizada. Recientemente, la compañía ha redoblado su apuesta por la mejora de la experiencia de los usuarios con el lanzamiento de una renovada App y la integración de nuevos productos y experiencias disponibles para los clientes de nuestros canales propios.

Perspectivas inicio 2025

El sector hotelero y la industria del turismo afrontan 2025 con perspectivas prometedoras, impulsadas por la sólida recuperación y crecimiento vista en los últimos años. El sector ha demostrado ser resiliente y flexible, adaptándose con agilidad a las tendencias del mercado, que cada vez priorizan más las experiencias personalizadas, la sostenibilidad y la excelencia.

El 2025 se inicia tras el cambio de administración en la presidencia de los Estados Unidos, un proceso electoral que generó cierta incertidumbre y ralentizó temporalmente la demanda en algunos destinos clave, principalmente en el Caribe. No obstante, las reservas *On the Books* se sitúan aproximadamente en un dígito alto por encima de las cifras del año pasado. El repunte de la demanda tras la celebración de las elecciones confirma que los fundamentos del sector siguen siendo sólidos, orientándonos hacia una normalización del crecimiento.

Pese a estas perspectivas optimistas, el entorno global sigue marcado por desafíos macroeconómicos y geopolíticos. Por ello, Meliá continuará reforzando su estrategia centrada en tres pilares: consolidar nuestro liderazgo en el segmento de lujo vacacional, expandir nuestra presencia en destinos vacacionales clave y abrir nuevos mercados como Maldivas, Seychelles y Turquía. Estas acciones fortalecerán nuestra posición en los segmentos más altos con un enfoque vacacional destacado, asegurando nuestro liderazgo en un mercado cada vez más competitivo.



Regional SPAIN

PROPIEDAD & ALQUILER (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos Hoteles Propiedad & Alquiler	772,6	755,5	2,3 %
Propiedad	288,8	252,5	14,4 %
Alquiler	483,9	503,0	-3,8 %
De los cuales Ingresos Habitaciones	574,0	551,3	4,1 %
Propiedad	206,4	178,2	15,9 %
Alquiler	367,5	373,1	-1,5 %
EBITDAR	233,4	219,7	6,2 %
Propiedad	86,0	70,4	22,2 %
Alquiler	147,3	149,3	-1,3 %
EBITDA	202,6	183,7	10,3 %
Propiedad	86,0	70,4	22,2 %
Alquiler	116,6	113,3	2,9 %
EBIT	114,9	88,8	29,4 %
Propiedad	68,1	51,6	32,0 %
Alquiler	46,8	37,2	25,8 %

MODELO GESTORA (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos	91,9	79,6	15,4 %
Honorarios de terceros	41,2	32,1	28,2 %
Honorarios hoteles propiedad & alquiler	45,2	42,7	5,8 %
Otros ingresos	5,5	4,7	15,4 %

PRINCIPALES ESTADÍSTICOS

	PROPIEDAD & ALQUILER						PROPIEDAD, ALQUILER & GESTIÓN					
	OCUPACIÓN		ARR		REVPAR		OCUPACIÓN		ARR		REVPAR	
	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%
Total Hoteles SPAIN	73,2 %	0,1	172,5	0,15	126,2	14,5 %	72,9 %	2,2	156,5	13,6 %	114,0	17,1 %
Urbano	71,2 %	0,0	182,6	0,17	129,9	16,8 %	70,9 %	0,3	171,7	13,8 %	121,7	14,3 %
Vacacional	75,2 %	0,0	162,6	0,12	122,3	12,4 %	74,3 %	3,6	145,8	13,1 %	108,4	18,9 %

PORTFOLIO OPERATIVO Y PIPELINE

	PORTFOLIO OPERATIVO				PIPELINE							
	2024		2023		2025		2026		>2026		TOTAL	
	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.
Propiedad	16	4.027	16	4.030	0	0	0	0	0	0	16	4.027
Alquiler	45	11.905	46	12.042	0	0	0	0	0	0	45	11.905
Gestión	58	15.036	60	16.085	1	136	1	39	0	0	60	15.211
Franquicia	25	5.241	17	3.112	0	0	1	27	0	0	26	5.268
Total SPAIN	144	36.209	139	35.269	1	136	2	66	0	0	147	36.411



Desempeño

En España, el turismo ha continuado con su crecimiento, superando la contribución al PIB español que en el 2023 era el mayor de la serie histórica. Estos datos, se fundamentan en un nuevo récord de llegada de turistas al país, cifrándose en los 94 millones de turistas, lo que supone un 10% de incremento respecto al año anterior. El gasto medio diario de los turistas extranjeros aumentó una media del 4,5% según Exceltur, donde el mayor atractivo y crecimiento de productos diferenciados y reposicionados es clave.

Con relación a los hoteles urbanos, el desempeño es destacadamente positivo, con Madrid y Barcelona liderando el incremento de la demanda, apuntalando el crecimiento de la región. El año 2024 se caracteriza por un crecimiento en todos los segmentos donde los eventos *MICE* y *Corporate*, la demanda de ocio y la celebración de grandes eventos ha generado el volumen de reservas e incrementos de tarifa esperados. En este sentido, el crecimiento de tarifas durante el año ha sido superior al 10%, contribuyendo en su práctica totalidad al incremento de *RevPar*. La evolución de las principales ciudades españolas se enmarca en un proceso de mejora de la planta hotelera y de la oferta complementaria, atrayendo un nuevo perfil de cliente y nacionalidad, que en búsqueda de experiencias y productos superiores tiene una mayor disposición a solicitar mejores productos a mayores tarifas. Durante el año 2024 destacan la reapertura del Meliá Collection Casa de las Artes, la apertura del Ininside Valdebebas o la incorporación del Gran Meliá Torre Melina, consolidando nuestra oferta *MICE* y posicionamiento de lujo en Barcelona. Respecto a otras ciudades como Palma de Mallorca, Bilbao o Sevilla, la evolución de la demanda es igualmente positiva con crecimiento en tarifas con una contribución balanceada de clientes de ocio y negocio.

En nuestros hoteles vacacionales el desempeño del 2024 ha sido muy positivo, impulsado por un gran inicio de la temporada de invierno combinado con una positiva temporada de verano en toda la planta vacacional. Por regiones, los hoteles en las Baleares lograron extender nuevamente la temporada con un mayor número de hoteles abiertos logrando además incrementos en la ocupación y tarifas. Respecto a las Islas Canarias, destacaron como uno de los principales impulsores del segmento vacacional en España. La región experimentó un sólido crecimiento en ocupación y tarifas, gracias a una fuerte demanda de última hora y una estrategia centrada en la mejora del producto y el posicionamiento premium, como los recientemente inaugurados Paradies Gran Canaria y Salinas. Respecto a los segmentos, la contribución de nuestros Clientes Directos ha sido muy positiva, generando el 60% del crecimiento a la vez que aportando la mayor tarifa media. Las campañas promocionales, como la "*Wonder Week*", superaron los resultados de años anteriores, asegurando una sólida base de reservas y un rendimiento destacado en todos los canales, permitiendo gestionar la demanda de último minuto focalizado en el incremento de tarifas. Por nacionalidades, el mercado nacional y el Reino Unido continuaron siendo los principales emisores, con incrementos elevados en ingresos. Sin embargo, se observó una diversificación positiva con un mayor peso de otras nacionalidades, destacando el incremento de Estados Unidos y Emiratos Árabes con mayor poder adquisitivo y apuesta por las experiencias.

Perspectivas inicio 2025

Nuestros hoteles urbanos en España comienzan el año 2025 con una oferta reposicionada tras varios procesos de reforma acontecidos durante el ejercicio anterior o nuevas aperturas que inician su explotación bajo nuestras marcas, estimando por tanto un mayor volumen de ingresos. La tendencia general anticipa un mantenimiento de las cifras de ocupación con un incremento de tarifas medias más moderado. Por ciudades, destaca Madrid como principal motor del crecimiento, con una sólida posición *On the books* de los segmentos *Corporate* y *MICE*, que tienen una ventana de reserva mayor a otros segmentos. Este factor, anticipa un buen funcionamiento de los clientes *leisure* y *bleisure*. En Barcelona, se registra un mayor crecimiento de tarifa media y un desempeño positivo desde el inicio del año, destacando la buena posición en libros y de negocio anticipado del Gran Meliá Torre Melina. El resto de ciudades urbanas, presentan un rendimiento más discreto, debido al impacto mayor de la celebración de algunos eventos *MICE* al inicio del ejercicio anterior, que siendo puntuales, no se celebran al inicio de este año.



Para los hoteles vacacionales, la tendencia de crecimiento se mantiene, con un enfoque en la mejora de las tarifas medias, con una tendencia hacia la normalización. Destacan las buenas perspectivas para el inicio del año en Canarias, gracias a una demanda y venta anticipada mayor. Por segmentos, destaca el buen resultado de la Touroperación y Clientes Directos, siendo este último el canal con mayor aportación de precio medio. En términos generales. Las campañas promocionales como el *Black Friday* han generado un efecto positivo con una gran mejora para las ventas del inicio del año, permitiendo contar con una buena base de ocupación. En cuanto a la procedencia de nuestros clientes, el Reino Unido y España se mantienen como nuestras principales nacionalidades.



Paradisus by Meliá Salinas, España



Regional EMEA

PROPIEDAD & ALQUILER (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos Hoteles Propiedad & Alquiler	502,4	458,3	9,6 %
Propiedad	116,8	111,8	4,5 %
Alquiler	385,6	346,5	11,3 %
De los cuales Ingresos Habitaciones	385,4	348,6	10,6 %
Propiedad	92,6	85,3	8,5 %
Alquiler	292,8	263,3	11,2 %
EBITDAR	149,4	126,6	18,0 %
Propiedad	34,3	31,8	7,8 %
Alquiler	115,1	94,8	21,4 %
EBITDA	143,9	123,3	16,7 %
Propiedad	34,3	31,8	7,8 %
Alquiler	109,7	91,5	19,8 %
EBIT	56,9	30,4	87,4 %
Propiedad	15,1	14,3	6,1 %
Alquiler	41,8	16,1	159,4 %

MODELO GESTORA (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos	34,6	32,1	7,8 %
Honorarios de terceros	4,5	3,4	32,6 %
Honorarios hoteles propiedad & alquiler	24,6	22,0	11,7 %
Otros ingresos	5,5	6,7	-17,9 %

PRINCIPALES ESTADÍSTICOS

	PROPIEDAD & ALQUILER						PROPIEDAD, ALQUILER & GESTIÓN					
	OCUPACIÓN		ARR		REVPAR		OCUPACIÓN		ARR		REVPAR	
	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%
Total Hoteles EMEA	69,9 %	4,2	180,4	2,8 %	126,2	9,5 %	67,8 %	3,4	183,4	3,5 %	124,4	9,0 %
Alemania	68,1 %	5,4	137,9	2,1 %	93,9	10,8 %	68,1 %	5,4	137,9	2,1 %	93,9	10,8 %
Francia	72,9 %	3,6	218,3	-0,2 %	159,2	5,0 %	72,9 %	3,6	218,3	-0,2 %	159,2	5,0 %
Italia	67,2 %	0,5	322,3	10,4 %	216,6	11,3 %	66,1 %	0,4	319,7	10,8 %	211,4	11,5 %
Reino Unido	73,3 %	3,7	196,3	2,8 %	143,9	8,3 %	73,1 %	4,3	199,5	3,0 %	145,8	9,5 %
Resto EMEA	72,9 %	3,8	177,7	-2,0 %	129,6	3,4 %	66,7 %	1,8	216,7	4,6 %	144,5	7,4 %



PORTFOLIO OPERATIVO Y PIPELINE

	PORTFOLIO OPERATIVO				PIPELINE							
	2024		2023		2025		2026		>2026		TOTAL	
	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.
Propiedad	7	1.396	7	1.396	0	0	0	0	0	0	7	1.396
Alquiler	38	6.910	39	7.044	0	0	0	0	0	0	38	6.910
Gestión	16	1.898	13	1.663	6	392	9	1.575	13	2.800	44	6.665
Franquicia	42	10.251	39	9.893	6	529	2	203	6	1.092	56	12.075
Total EMEA	103	20.455	98	19.996	12	921	11	1.778	19	3.892	145	27.046

Desempeño

La región de EMEA ha experimentado un año de crecimiento sostenido impulsado por la fortaleza y resiliencia de los clientes bleisure y a la reactivación total del segmento *Corporate*. Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo internacional en esta región alcanzó cifras récord, superando los niveles previos a la pandemia. Este auge se vio impulsado por eventos de gran envergadura, como la Eurocopa en Alemania y los Juegos Olímpicos en Francia, que atrajeron a millones de visitantes. Además, la diversificación de mercados emisores, con un incremento significativo de turistas provenientes de Estados Unidos y países del Golfo, contribuyó a este crecimiento. En el tramo final del año, la inestabilidad política que se presenta en países como Alemania y Francia ha introducido cierta volatilidad en el mercado, que no ha afectado a los resultados, pero ha podido incidir en un incremento de cancelaciones, especialmente en reservas grupales.

Por zonas, el desempeño por países en términos anuales es el siguiente:

En **Alemania**, el desempeño ha sido positivo, presentando un incremento de las cifras de ocupación debido a una reactivación del segmento *Corporate*, un calendario de eventos *MICE* positivo y a la celebración de grandes eventos y conciertos que generaron un volumen de demanda adicional. En concreto, destacó en los meses de junio y julio la celebración de la Eurocopa 2024 con una contribución significativa en las ciudades que albergaban sedes y partidos. Por otro lado, la demanda de ocio fue positiva en las fechas destacadas. Esta positiva evolución ha tenido lugar pese a la situación de inestabilidad política que atraviesa el país, que se acrecentó en el tramo final del año.

En el **Reino Unido**, la primera mitad de 2024 mostró un sólido desempeño, con Londres liderando el crecimiento gracias a una combinación positiva de eventos como la Maratón de Londres y conciertos de primer nivel, que impulsó la demanda. El canal directo tuvo un importante incremento, siendo el principal motor de crecimiento en ingresos. En el norte del país, los hoteles también mostraron una evolución positiva, aunque con un menor impacto en comparación con los de la capital. En la segunda mitad del año, Londres siguió impulsando el crecimiento del país, manteniendo tarifas competitivas y una alta actividad en segmentos como *Corporate* y *MICE*. Aunque los hoteles del norte continuaron con una evolución favorable, su crecimiento fue inferior al de otras regiones. La Touroperación con precios dinámicos complementó la base de ocupación, y el canal directo continuó consolidándose como un pilar clave del negocio

Francia ha mostrado un desempeño positivo en términos de ocupación y tarifas, aunque con ciertas fluctuaciones debido a la celebración de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de París. Durante la primera mitad del año, el país registró un incremento en volumen de clientes, principalmente debido a la menor tensión social tras las huelgas del año anterior. La recuperación del segmento *Corporate* y el aumento de la demanda de touroperadores también contribuyeron al buen desempeño en este periodo. En el segundo trimestre, la situación cambió ligeramente con la preparación de la ciudad para los Juegos Olímpicos, lo que afectó al segmento *Corporate* y *MICE*, ya que muchas empresas establecieron restricciones en los viajes de negocios y fomentaron el teletrabajo. En el tramo final del año y tras la celebración de los Juegos Olímpicos hubo un



repunte en la demanda *Corporate* y *MICE*, siendo complementados por una aún fortaleza del cliente *bleisure*. Pese a la situación geopolítica que afecta al crecimiento, el tramo final del año ha sido positivo en las principales métricas operativas y financieras.

Nuestros hoteles en **Italia** mostraron un desempeño sólido. Milán mantuvo una tendencia positiva impulsada por la fuerte demanda de ocio, tanto nacional como internacional. Eventos clave como la Feria del Mueble y la Semana de la Moda contribuyeron a un aumento de la ocupación y tarifas. Además, el Gran Meliá Palazzo Cordusio consolidó nuestro posicionamiento en el segmento de lujo, beneficiándose de la base *MICE* y un incremento de demanda del cliente *leisure*. Roma ha mostrado un sólido desempeño, con una recuperación progresiva impulsada por la demanda transitoria y el segmento de lujo. Aunque el inicio del año fue moderado debido a una menor anticipación en la reserva de suites superiores, la fortaleza en clientes de nacionalidades de alto poder adquisitivo fue positiva a partir de Semana Santa, mejorando ocupación y tarifas. La fuerte actividad turística junto con el crecimiento del segmento *MICE* fue sin duda positivo para la ciudad durante el año.

Perspectivas inicio 2025

En **Alemania** el inicio de año es optimista con sólidas cifras *on-the-books* en los segmentos *MICE* y *Corporate*. Se espera crecimientos en Hamburgo y Múnich gracias a calendarios de ferias favorables y la demanda de ocio, aunque hay desafíos como menos días de feria en ciudades como Frankfurt.

En **Francia**, el inicio del año anticipa un incremento en ocupación, manteniendo las tarifas del año anterior, lo cual resulta positivo. El crecimiento está viniendo principalmente de los segmentos B2C pero apoyados por una tendencia positiva de los *Touroperadores*. Un efecto destacable, es el mercado estadounidense que se está beneficiando por el alza del dólar, lo cual les permite un mayor poder adquisitivo y disposición a viajar. Por otro lado, el turismo cultural beneficia al *Maison Colbert* gracias a la reapertura de *Notre Dame*, factor que impulsa las ventas por la situación privilegiada del hotel con vistas directas a la catedral. El factor de riesgo para el resto del ejercicio lo presentan las grandes compañías francesas ante un clima de incertidumbre política, y el efecto en el segmento *Corporate* doméstico.

En el **Reino Unido**, el inicio del año es positivo con crecimiento respecto al año anterior tanto en los hoteles de la capital como en el resto de ciudades. Dicho crecimiento se produce gracias a un incremento tanto en volúmenes como en precios. El único segmento que presenta menor volumen respecto al año anterior son las *OTAS*, siendo más acusado el descenso por ahora en el volumen en libros para el final del primer trimestre. Para el conjunto del año, la estrategia se concentra en consolidar el sector *MICE*, y crecimiento en canales online, representando el canal propio más del 50% del crecimiento.

En **Italia**, los hoteles en Milán anticipan un inicio de año similar al 2024, sin eventos destacables a excepción de la semana de la moda, que espera generar un volumen relevante de reservas. La reforma en Meliá Milano y la progresiva consolidación de Gran Meliá Palazzo Cordusio en el sector de alto lujo en la ciudad serán importantes de cara al 2025. En el caso de Roma, se espera un incremento generalizado para la ciudad, y específicamente para el sector de lujo. Con un dólar estadounidense fuerte, se espera que este factor contribuya a mantener e incluso incrementar la demanda proveniente de ese mercado.



Regional AMÉRICA

PROPIEDAD & ALQUILER (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos Hoteles Propiedad & Alquiler	476,3	457,3	4,1 %
Propiedad	436,6	418,6	4,3 %
Alquiler	39,7	38,7	2,5 %
De los cuales Ingresos Habitaciones	235,2	224,1	4,9 %
Propiedad	200,8	191,0	5,1 %
Alquiler	34,4	33,1	3,8 %
EBITDAR	104,8	104,9	-0,1 %
Propiedad	88,9	88,5	0,4 %
Alquiler	15,9	16,4	-2,8 %
EBITDA	102,1	101,8	0,3 %
Propiedad	88,9	88,5	0,4 %
Alquiler	13,2	13,3	-0,4 %
EBIT	59,3	50,2	18,2 %
Propiedad	55,0	45,8	20,2 %
Alquiler	4,3	4,4	-2,9 %

MODELO GESTORA (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos	40,9	42,7	-4,1 %
Honorarios de terceros	5,3	5,6	-5,4 %
Honorarios hoteles propiedad & alquiler	24,7	24,1	2,7 %
Otros ingresos	10,9	13	-16,3 %

PRINCIPALES ESTADÍSTICOS

	PROPIEDAD & ALQUILER						PROPIEDAD, ALQUILER & GESTIÓN					
	OCUPACIÓN		ARR		REVPAR		OCUPACIÓN		ARR		REVPAR	
	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%
Total Hoteles AMÉRICA	61,9 %	2,8	158,3	1,8 %	98,0	6,6 %	59,4 %	1,7	150,0	2,8 %	89,0	5,8 %
Brasil	-	-	-	- %	-	-	54,3 %	1,0	110,6	6,2 %	60,1	8,2 %
México	61,8 %	2,2	168,0	-4,1 %	103,9	-0,5 %	61,6 %	2,0	168,0	-4,1 %	103,6	-0,8 %
República Dominicana	68,4 %	3,5	145,2	10,1 %	99,2	16,1 %	68,4 %	3,5	145,2	10,1 %	99,2	16,1 %
Resto AMÉRICA	51,6 %	3,0	164,3	1,1 %	84,8	7,3 %	52,1 %	-0,4	188,7	4,6 %	98,4	3,8 %



PORTFOLIO OPERATIVO Y PIPELINE

	PORTFOLIO OPERATIVO				PIPELINE							
	2024		2023		2025		2026		>2026		TOTAL	
	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.
Propiedad	17	6.770	17	6.769	-	-	-	-	-	-	17	6.770
Alquiler	2	586	2	589	-	-	-	-	-	-	2	586
Gestión	17	3.683	17	3.790	-	-	2	277	4	672	23	4.632
Franquicia	2	151	1	146	-	-	2	476	1	96	5	723
Total AMÉRICA	38	11.190	37	11.294	0,0	0,0	4	753	5	768	47	12.711

Desempeño

México ha mantenido un desempeño estable en 2024, con un ligero crecimiento en ocupación, aunque enfrentando retrocesos en tarifas y una menor conectividad aérea. La demanda de eventos MICE fue menor en comparación con el excepcional 2023, pero la Touroperación, OTAs y Cliente Directo lograron compensar esta caída, permitiendo sostener la ocupación y estabilizar el RevPAR. La reducción de frecuencias aéreas generó presión sobre la demanda y afectó las tarifas, aunque la diversificación de mercados emisores ayudó a mitigar su impacto, con una estrategia enfocada en fortalecer la venta directa y el posicionamiento del producto. Además, las elecciones presidenciales en Estados Unidos en noviembre provocaron una ralentización en las ventas en las semanas previas. Sin embargo, tras su celebración, el incremento del ritmo de reservas y el éxito de la campaña promocional de *Black Friday* reflejaron una recuperación en la intención de viaje y una señal positiva para la demanda futura.

República Dominicana como destino ha registrado un incremento de llegadas de turistas, siendo Punta Cana el polo turístico consolidado de mayor crecimiento, con una participación superior al 60% de todas las llegadas al país. Este registro ha sido posible gracias al inicio de nuevas rutas con destinos principalmente del resto de Latinoamérica y al acuerdo de cielos abiertos con Estados Unidos, reafirmando la apuesta de grandes capitales internacionales por el negocio turístico dominicano. Respecto a los segmentos durante el año, se ha producido un positivo registro de eventos MICE combinados por clientes leisure tanto a través de nuestros Canales Directos como de la Touroperación. En el tramo final del año, al igual que en otras regiones se incrementó la incertidumbre derivada del proceso electoral en Estados Unidos, afectando a la demanda de forma temporal proveniente de dicho mercado. El resto de nacionalidades como Canadá, España, Reino Unido y Argentina, entre otras, mostraron un comportamiento positivo.

Con respecto a **Estados Unidos**, Orlando mostró un inicio de año más suave debido a un desplazamiento de la demanda doméstica hacia otros destinos. Sin embargo, la tendencia mejoró a lo largo del año gracias al foco en asegurar reservas anticipadas incrementando la ocupación base, gestionando las reservas *lastminute* con incrementos de precios. En Nueva York, la estrategia combinó una sólida base de clientes Touroperadores y MICE durante las temporadas bajas, mientras que en la temporada alta el enfoque se desplazó hacia Clientes Directos y OTAs, permitiendo un crecimiento sostenido en ocupación y tarifas hacia el cierre del año.

Perspectivas inicio 2025

En América, en **México** se ha registrado una tendencia positiva en la demanda tras las elecciones, donde la campaña del *Black Friday* fue muy positiva para la región, con un gran volumen de reservas. Los segmentos con mayor margen de mejora siguen siendo MICE que muestra una progresión lenta pero estable, con un enfoque en tarifas altas para grupos corporativos y reuniones. La estrategia a nivel comercial para el resto de los segmentos se focalizará en promociones y diversificación de mercados debido también en parte a la reducción



de algunas rutas y frecuencias aéreas, que se compensan con el crecimiento de aerolíneas que han iniciado su operación recientemente.

En **República Dominicana**, el inicio de 2025 muestra un incremento significativo en la capacidad aérea desde Canadá. El impacto de las elecciones presidenciales en Estados Unidos ha reducido la celebración de grandes eventos en destino, sin embargo la mejora del precio medio de los eventos confirmados y el cambio de segmentación ha favorecido una mejora en la tarifa general. Los espacios liberados por MICE han sido capitalizados eficientemente por la touroperación canadiense, superando a otros canales como las OTAs.

En **Estados Unidos**, Nueva York anticipa crecimientos en el destino, donde el objetivo es incrementar nuestra cuota de mercado, gracias a una optimización de los canales de distribución. Todos los segmentos a excepción de los touroperadores se encuentran superando registros del año anterior, reflejando este esfuerzo. Con una alta ocupación base, se espera una gestión más favorable de las fechas destacadas centrándose en la demanda *lastminute*. En el caso de Orlando, se ha conseguido una buena base de clientes MICE, concentrando los fines de semana en la capitalización de clientes leisure con foco en incremento de tarifas.



Inside New York NoMad, USA



Regional APAC

PROPIEDAD & ALQUILER (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos Hoteles Propiedad & Alquiler	N.A.	N.A.	N.A.
Propiedad			
Alquiler			
De los cuales Ingresos Habitaciones	N.A.	N.A.	N.A.
Propiedad			
Alquiler			

MODELO GESTORA (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos	10,7	9,3	14,8 %
Honorarios de terceros	10,3	8,7	18,0 %
Honorarios hoteles propiedad & alquiler	-	-	-
Otros ingresos	0,4	0,6	-30,8 %

PRINCIPALES ESTADÍSTICOS

	PROPIEDAD & ALQUILER						PROPIEDAD, ALQUILER & GESTIÓN					
	OCUPACIÓN		ARR		REVPAR		OCUPACIÓN		ARR		REVPAR	
	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%
Total Hoteles ASIA	-	-	-	-	-	-	52,6 %	6,2	83,2	0,1 %	43,8	13,6 %
China	-	-	-	-	-	-	63,4 %	2,4	78,2	-10,5 %	49,5	-7,0 %
Sudeste Asiático	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,9 %	6,9	84,2	2,5 %	42,9	18,6 %

PORTFOLIO OPERATIVO Y PIPELINE

	PORTFOLIO OPERATIVO				PIPELINE							
	2024		2023		2025		2026		>2026		TOTAL	
	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.
Propiedad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alquiler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestión	42	11.310	42	11.246	4	1.184	3	562	4	1.574	53	14.630
Franquicia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total ASIA	42	11.310	42	11.246	4	1.184	3	562	4	1.574	53	14.630

Desempeño

La región de Asia ha experimentado un desempeño heterogéneo a lo largo del año, con China enfrentando un entorno particularmente desafiante. La combinación de una evolución económica menos favorable y un significativo incremento en la oferta hotelera ha ejercido presión sobre las tarifas, afectando la rentabilidad del sector. Es importante destacar que China fue la última gran economía en levantar las restricciones de la pandemia, iniciando 2024 en un contexto de plena normalización. A nivel general, el crecimiento del flujo de turistas y viajeros de negocio no ha sido suficiente para absorber el aumento de capacidad hotelera, lo que ha impactado negativamente las tarifas tanto en los principales núcleos urbanos como en ciudades secundarias. Aunque la ocupación ha registrado una mejora respecto a 2023, esta evolución no se ha traducido en un



incremento proporcional del *RevPAR*, debido a la presión sobre precios. Adicionalmente, la recuperación del turismo internacional sigue viéndose limitada por una menor disponibilidad de asientos en vuelos de largo recorrido, lo que, sumado a un contexto macroeconómico más incierto, ha ralentizado el dinamismo de la demanda y condicionado la evolución del mercado en la región.

El Sudeste Asiático ha mostrado un desempeño positivo en 2024, impulsado por el crecimiento del turismo internacional y doméstico, favorecido por la flexibilización de requisitos de entrada y una mayor conectividad aérea, especialmente desde China, Corea del Sur y Europa. Tailandia, Vietnam e Indonesia han liderado esta recuperación, con un fuerte impulso del segmento *leisure* y un repunte gradual del mercado *Corporate* y *MICE*, aunque con variaciones según el destino.

Perspectivas inicio 2025

Respecto a Asia, en China se espera un incremento moderado de la demanda turística, tras un año 2024 que no ha sido del todo positivo. El crecimiento esperado en la demanda doméstica se espera focalizar alrededor de las temporadas festivas, creando una base estable de clientes *leisure*. El crecimiento se anticipa principalmente en volúmenes, manteniendo las tarifas estables. Esta tendencia tiene en parte, su explicación en el clima de incertidumbre económica que se vive en el país con tasas de crecimiento bajas para sus estándares, la crisis inmobiliaria y un riesgo de "guerra comercial" con Estados Unidos. Estos factores combinados, además, hacen que el periodo de reserva se acorte y pueda afectar a las tarifas a la baja especialmente en temporada baja. Otra de las palancas con crecimiento sigue siendo el flujo internacional de viajeros, tanto entrantes en el país como salientes hacia otros destinos. Se espera que el 2025 prosiga con la recuperación de capacidad aérea, siendo el conflicto en Ucrania uno de los mayores impedimentos ya que no se puede sobrevolar esta área.

Respecto al Sudeste Asiático, el crecimiento internacional sí está siendo una palanca activa y creciente. Esto se ve reflejado en países como Tailandia y Vietnam, ambos esperando crecimientos de *RevPar* de doble dígito respecto al año anterior, principalmente a través del precio medio pero también un sólido crecimiento de la ocupación. Adicionalmente, la reactivación de eventos clave y la mejora de las rutas aéreas impulsarán la demanda regional, favoreciendo tanto el turismo de ocio como el de negocios.



Villa Le Corail Gran Meliá, Vietnam



Regional CUBA

PROPIEDAD & ALQUILER (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos Hoteles Propiedad & Alquiler	N.A.	N.A.	N.A.
Propiedad			
Alquiler			
De los cuales Ingresos Habitaciones	N.A.	N.A.	N.A.
Propiedad			
Alquiler			

MODELO GESTORA (En millones de €)	2024	2023	Δ%
Ingresos	12,7	15,5	-18,1 %
Honorarios de terceros	12,4	15,4	-19,7 %
Honorarios hoteles propiedad & alquiler	-	-	
Otros ingresos	0,3	0,1	168,5 %

PRINCIPALES ESTADÍSTICOS

	PROPIEDAD & ALQUILER						PROPIEDAD, ALQUILER & GESTIÓN					
	OCUPACIÓN		ARR		REVPAR		OCUPACIÓN		ARR		REVPAR	
	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%	%	Δ (pp)	€	Δ%	€	Δ%
Total Hoteles CUBA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	37,6 %	-3,0	81,2	5,6 %	30,5	-2,3 %

PORTFOLIO OPERATIVO Y PIPELINE

	PORTFOLIO OPERATIVO				PIPELINE							
	2024		2023		2025		2026		>2026		TOTAL	
	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.	HOTELES	HABS.
Propiedad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alquiler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestión	35	14.818	34	14.252	4	837	-	-	-	-	39	15.655
Franquicia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total CUBA	35	14.818	34	14.252	4	837	0,0	0,0	0,0	0,0	39	15.655

Desempeño

El año 2024 inició en un contexto positivo, en parte gracias a un mercado internacional que mostraba fortalezas, traducándose en una buena posición *On the books* que se materializó a lo largo del primer trimestre y parte del segundo trimestre. Posteriormente, la situación económica y social del país mostró un escenario complejo, que tuvo su punto máximo con los cortes de suministro eléctrico generalizado o la dificultad en la cadena de suministros, dificultando la actividad turística. En este entorno se produjo una reducción de las frecuencias y rutas aéreas, afectando a mercados emisores como Canadá, España, Reino Unido y Argentina entre otros. Con todo ello, la nota positiva la ha demostrado el Cliente Directo, representando el mayor segmento. Respecto a la touroperación, se han cancelado operaciones con varias compañías, así como los bancos de camas que han reducido la comercialización de capacidad en el destino.



Perspectivas inicio 2025

En Cuba, el inicio del año presenta un escenario similar al final del 2024, esto es menos estancias y menores tarifas medias. La evolución del año pasará por la solución de la problemática del abastecimiento y energía, así como una recuperación de la capacidad aérea perdida, ya que ha habido cancelaciones de rutas y frecuencias.



Paradisus Los Cayos, Cuba



Negocio Inmobiliario

Durante el ejercicio, la compañía ha obtenido ingresos por plusvalías de inmovilizado por un importe total de €43,5 M. De esta cifra, un importe de €39,9 M se corresponden a la revisión del valor de las inversiones inmobiliarias del Grupo fruto del proceso de valoración de activos efectuado por un experto independiente, CBRE.

Los activos en propiedad de Meliá a cierre del ejercicio alcanzan un valor de €4,7 mil millones, a los que se añaden otros € 561 millones por la participación de la compañía en otros activos mantenidos en *'joint ventures'*. El sumatorio de ambos conceptos (€5,3 mil millones), se sitúa por encima de los €4.6 mil millones en que se cifró la cartera en 2022.

Con respecto a la valoración de 2022, la compañía ha experimentado un incremento del valor total de sus activos del 14%, debido fundamentalmente a la renovación y procesos de reposicionamiento de sus propiedades, y a la continuidad en su estrategia por los segmentos superior y de lujo.

Asimismo, el informe sitúa el valor medio por habitación en €265 miles de euros, lo que implica una revalorización del 12%. Como explica la firma CBRE, para determinar el valor de los activos se ha utilizado principalmente el descuento de flujos de caja, contemplando las previsiones de negocio de cada propiedad y el contexto de mercado a partir de transacciones recientes, ajustado según factores como la ubicación y calidad del activo.

Por último y sin estar relacionado con el proceso de valoración de activos, durante el ejercicio se registró un importe de €3,6 M correspondiente a la venta de terrenos y otros activos no hoteleros enmarcado en la estrategia de rotación de activos de la compañía.

Respecto a las operaciones de rotación de activos, durante el ejercicio la transacción más relevante se produjo con el Banco Santander, S.A., que través de una de sus filiales, adquirió una participación minoritaria en el capital social de una filial del Grupo, mediante la suscripción de nuevas participaciones preferentes. Dicha filial es, directa o indirectamente a través de otras filiales, propietaria de 3 activos hoteleros en localizaciones destacadas y en un óptimo estado de conservación. El importe total desembolsado fue de €300 millones de euros. Anteriormente, y necesario para la realización de dicha transacción, el Grupo desembolsó €66 millones de euros para la adquisición del 50% de una filial que era propietaria del porcentaje minoritario restante de la filial objeto de emisión de las participaciones adquiridas en la transacción.

Adicionalmente, en el tramo final del ejercicio, se llevó a cabo una transacción de rotación de activos adicional, mediante la entrada en el Capital Social de una filial del Grupo por parte del Banco Popular Dominicano, un socio de referencia en el país. La filial del Grupo objeto de la transacción es propietaria de dos activos hoteleros localizados en Punta Cana, República Dominicana. El importe total de la transacción se ejecutó en USD por un importe de 63 Millones adquiriendo la parte compradora un 25% de participación mediante una ampliación de capital.

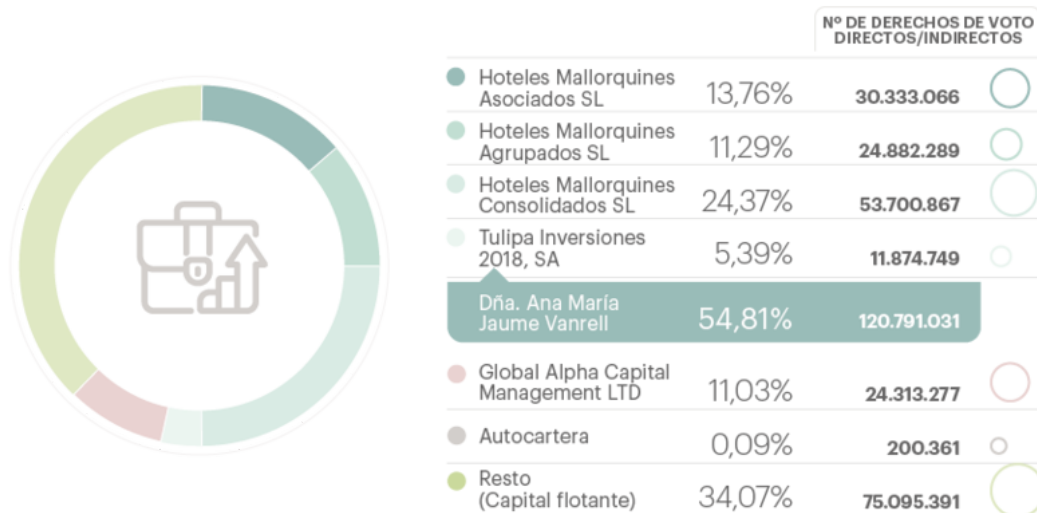


Valor para nuestros accionistas

Distribución Accionarial

A fecha de 31 de diciembre de 2024, nuestro accionariado queda configurado de la siguiente manera:

ESTRUCTURA ACCIONARIAL



Como consecuencia del fallecimiento de Don Gabriel Escarrer Juliá el 26 de noviembre de 2024, su viuda, Doña Ana María Jaume Vanrell ha pasado a ostentar un 54,81% de los derechos de voto de Meliá Hotels International, S.A., a través del control sobre las sociedades Hoteles Mallorquines Consolidados, S.L., Hoteles Mallorquines Agrupados, S.L., Hoteles Mallorquines Asociados, S.L. y Tulipa Inversiones 2018, S.A.

Retribución al accionista

Nuestra política de retribución a los accionistas aspira a ofrecer un dividendo atractivo y predecible. Esta ambición es compatible con la prioridad de mantener un nivel de recursos propios que garantice las inversiones para el crecimiento futuro de la compañía y asegure la creación de valor sostenible en el tiempo.

Durante el ejercicio 2024, la compañía ha abonado un dividendo complementario con cargo a reservas voluntarias de 0,0935 euros por acción, tras los buenos resultados del ejercicio 2023 y el fortalecimiento del balance del Grupo. El pago total por dividendos ha ascendido a un total aproximado de 20,6 millones de euros.

Nuestro objetivo es proseguir con el pago de dividendos y volver a la ratio de pago sobre beneficios anterior a la pandemia en el medio plazo, en torno al 25% del *Pay-out* ratio.



Evolución Bursátil

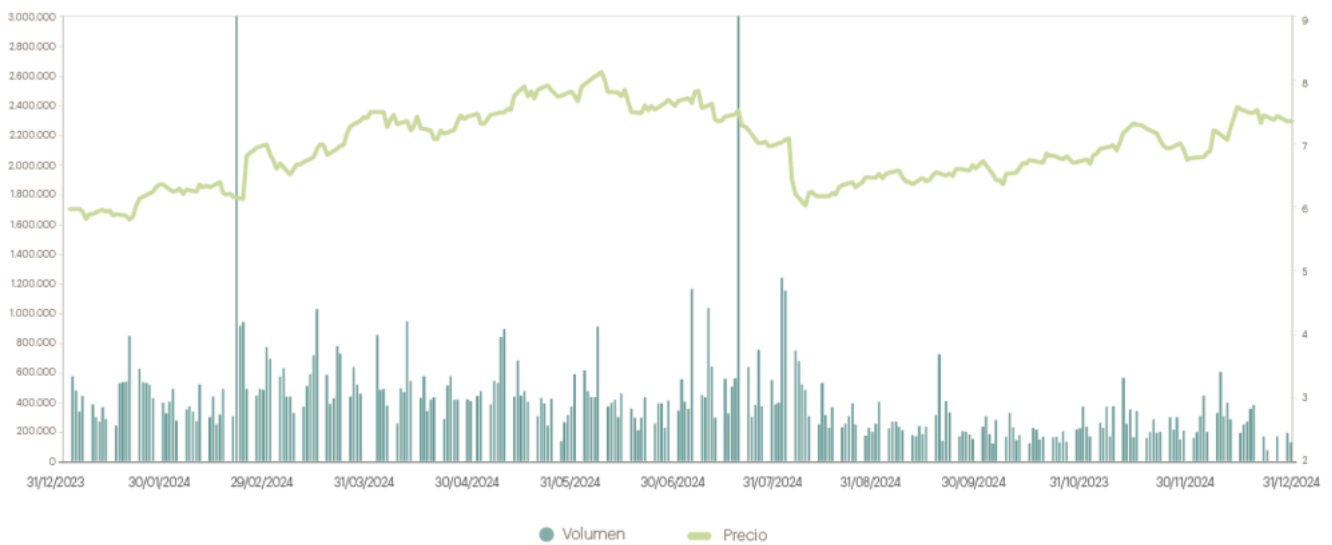
Durante 2024, nuestras acciones han experimentado una revalorización del 23,57 %, mientras que el IBEX 35 ha cerrado el año con un incremento del 14,78 %, situándose en 11.595 puntos.

El comportamiento de la acción de Meliá fue especialmente positivo en la primera mitad del año, impulsado por la sólida demanda en el sector turístico y unas perspectivas favorables que se materializaron conforme a las expectativas del mercado. Posteriormente, el anuncio de transacciones de rotación de activos y la posibilidad de reducción de deuda permitieron una revalorización de los títulos, que alcanzaron los 8,12 euros por acción en el mes de junio.

El inicio de la segunda mitad del año estuvo marcado por mensajes negativos de otras compañías hoteleras a raíz de una ralentización clara del mercado chino que impactó negativamente en la cotización.

A finales de año, nuestras las acciones recuperaron gran parte del progreso conseguido durante la primera mitad del ejercicio, cerrando 2024 a 7,37 euros por acción. Los mercados bursátiles mostraron también un repunte generalizado, gracias en parte al inicio de la reducción de los tipos de interés impulsada por los bancos centrales, principalmente el Banco Central Europeo (BCE) y la Reserva Federal de Estados Unidos (FED).

EVOLUCIÓN BURSÁTIL



Fuente: Factset. Nota: Las acciones de la Sociedad cotizan en el Ibex Medium-Cap y en el índice FTSE4Good Ibex.

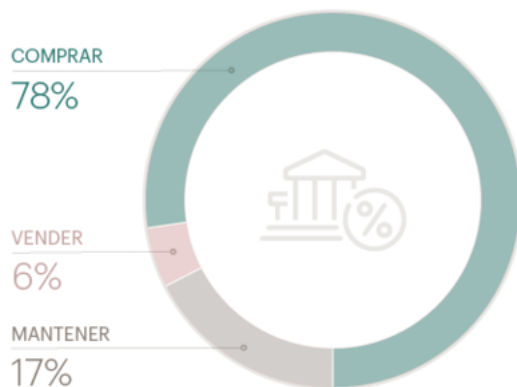


PRINCIPALES INDICADORES BURSÁTILES

	1T 2024	2T 2024	3T 2024	4T 2024	2024
Volumen medio diario (miles de acciones)	534,61	443,77	439,93	238,03	413,70
Melía (% cambio)	25,67%	2,34%	-15,13%	13,22%	23,57%
Ibex 35 (% cambio)	9,21%	0,31%	5,36%	2,44%	14,78%

	DIC 24	DIC 23
Número de acciones (millones)	220,4	220,4
Volumen medio diario (miles de acciones)	413,7	780,2
Precio máximo (euros)	8,12€	6,68€
Precio mínimo (euros)	5,80€	4,71€
Último precio (euros)	7,37€	5,96€
Capitalización de mercado (millones de euros)	1.623,2	1.313,6
Dividendo (euros)	0,0935€	-

RECOMENDACIÓN DE LOS ANALISTAS



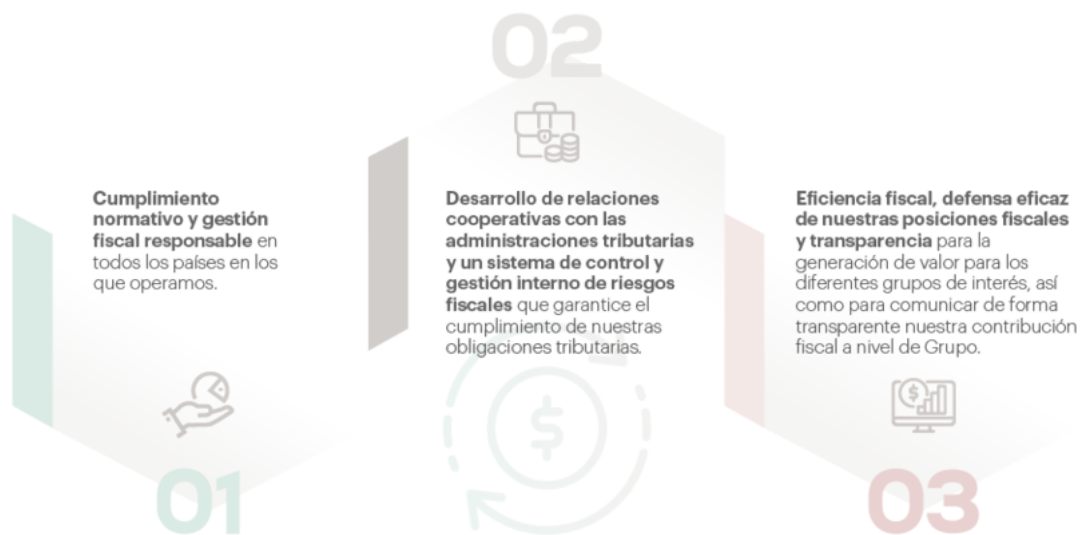
Transparencia fiscal

Una estrategia fiscal apoyada en valores

GRI: 2-23, 2-24, 207-1, 207-2

La [Política de Estrategia Fiscal](#) fue aprobada por el Consejo de Administración en 2016 y actualizada en junio de 2018, de acuerdo con lo establecido en el artículo 529 ter de la Ley de Sociedades de Capital y el artículo 5 del reglamento del Consejo de Administración. Tiene por objeto definir nuestra aproximación a los asuntos fiscales en base a tres valores fundamentales: la transparencia, el rigor y el buen gobierno. Su ámbito de aplicación incluye a todas las sociedades controladas por Meliá Hotels International, con independencia de su localización geográfica, y es de principal relevancia para el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, el Senior Executive Team (SET) y el departamento Fiscal.

La compañía desarrolla esta Estrategia Fiscal sobre los siguientes principios rectores de actuación:



Nuestra Estrategia Fiscal es objeto de difusión activa para garantizar su conocimiento y cumplimiento efectivo por todos los directivos y empleados de la compañía y está puesta a disposición de las partes interesadas en nuestra web corporativa.

Meliá Hotels International ha implantado un Sistema de Control y Gestión de Riesgos Fiscales para el seguimiento de aquellos riesgos relacionados con inversiones y operaciones de elevada cuantía, la creación o adquisición de participación en entidades de propósito especial o domiciliadas en países considerados jurisdicciones no cooperativas y las operaciones realizadas con consejeros o accionistas titulares.

Este sistema, forma parte de la función desarrollada por el departamento fiscal y con la participación y compromiso de todas las unidades de negocio, desplegándose bajo la premisa de cumplimiento de la legislación tributaria aplicable y de las políticas internas y por supuesto, la Estrategia Fiscal.

La supervisión de este sistema corresponde a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que vela sobre todos aquellos riesgos fiscales inherentes a las actividades y procesos de Meliá Hotels International. Nuestro departamento fiscal reporta directamente al Consejo de Administración a través de dicha comisión de forma recurrente (mínimo, una vez al año) y, en todo caso, siempre que haya alguna cuestión considerada de especial relevancia.



Disponemos, además, de un Canal de Denuncias a disposición de proveedores y toda la plantilla con independencia de su posición jerárquica, funcional o geográfica para comunicar irregularidades fiscales contrarias a nuestro Código Ético.

Otro aspecto, que avala nuestro alineamiento con las mejores prácticas en este ámbito, es que nuestro auditor de cuentas, encargado de los procesos de auditoría de cuenta, auditoría del sistema de gestión, verificación del EINF y del resto de indicadores no presta ningún servicio de asesoramiento fiscal a la compañía.

Alineados con una fiscalidad responsable

GRI: 207-4

En el marco de nuestro compromiso con una fiscalidad responsable y la contribución económica y social en todos aquellos países en los que estamos presentes, mantenemos una estructura alineada con el negocio y adecuada a los requerimientos legales, siempre bajo el marco de una política de fijación de precios de transferencia enfocada, asimismo, a la creación de valor y el principio de plena competencia.

Toda la información financiera y fiscal se puede consultar en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo y en las Cuentas Anuales Individuales de Meliá Hotels International S.A. y sus filiales. En particular, en la nota fiscal se detalla el gasto por impuesto, así como los principales litigios de naturaleza tributaria. Por su parte, el importe total referente a impuestos pagados se puede consultar en el estado de flujos de efectivo de las Cuentas Anuales Consolidadas.



Inside Amsterdam, Países Bajos



En la siguiente tabla detallamos los resultados antes de impuestos y los impuestos sobre beneficios satisfechos o pagados tanto en 2023 como en 2024, así como su evolución.

PAÍS	EMPLEADOS (FTE's)		INGRESOS TOTALES		RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS		IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS PAGADOS	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Albania						(59)		
Alemania	895	894	193.064	196.361	1.598	5.407	1.820	776
Argentina			3.820	2.725	2.965	2.232	99	478
Austria	94	109	21.838	18.925	1.011	266		64
Brasil	22	25	29.075	17.456	631	(250)		
Bulgaria	5	5	2.030	2.196	316	6	(98)	23
China	18	15	4.055	3.841	242	663		
Cuba	54	59	44.384	36.571	9.913	(4.029)	604	520
EEUU	77	79	48.469	52.699	(1.957)	(1.054)	218	
España	7.907	7.917	1.454.481	1.687.411	52.819	185.386	15.186	17.916
Francia	307	291	76.253	81.796	(1.838)	6.952		
Grecia					(257)			
Indonesia	6	6	1.297	1.459	109	282		36
Islas Caimán			17	-5	(223)	(162)		
Italia	353	417	81.383	96.429	5.285	8.876		399
Luxemburgo	124	122	17.574	18.485	437	1.780	(276)	(65)
Marruecos					(8)			
México	3.492	3.470	298.991	327.281	40.674	41.836	9.271	1.312
Países Bajos	48		15.806	15.667	548	1.698	(78)	
Panamá	4	3	570	601	(1.958)	(3.143)		
Perú	92	104	4.975	6.314	(818)	439	181	242
Puerto Rico			2.354	4	2.391	0		
Reino Unido	427	412	109.846	95.364	(17.040)	(11.123)		
Rep. Dominicana	4.268	4.301	234.615	202.476	(25.993)	32.614	1.958	2.258
Suiza			288	287	(108)	186	3	85
Venezuela	84	100	27.943	16.951	3.631	(31)	104	142
Vietnam	29	33	3.408	4.930	(1.401)	(1.381)		
Total	18.306	18.362	2.676.539	2.886.222	70.969	267.392	28.992	24.186

El Grupo ha recalculado los resultados antes de impuestos del ejercicio 2023 de acuerdo con el Anteproyecto del Pilar 2. Los impuestos sobre beneficios pagados se calculan de acuerdo con los importes efectivamente pagados sin considerar los devengados.



Presentes en territorios de baja tributación

La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial, o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de jurisdicciones no cooperativas, debe ser informada y aprobada por el Consejo de Administración. Dicha aprobación constituye una facultad indelegable. Del mismo modo, cualquier presencia en jurisdicciones no cooperativas debe atenerse a legítimos motivos económicos.

En Meliá Hotels International realizamos actividades hoteleras en algunos países que, sin ser considerados jurisdicciones no cooperativas, de acuerdo con la legislación española, son considerados por determinados observadores externos como jurisdicciones que gozan de un régimen tributario más favorable que al español, como puede ser el caso de Panamá, Holanda o Luxemburgo. En todo caso, nuestra presencia en dichas jurisdicciones responde al desarrollo de actividades de negocio genuinas y todas esas jurisdicciones tienen firmado con España un convenio para evitar la doble imposición, con cláusula de intercambio de información.

Asimismo, en Meliá contamos con una entidad, Sol Meliá Funding, domiciliada en las Islas Caimán. A pesar de que desde 2020 este territorio no está en la lista negra de jurisdicciones no cooperativas de la Unión Europea, sí está incluido en la lista de países y territorios con jurisdicción no cooperativa.

Esta sociedad, desarrolla una actividad residual relativa al antiguo club vacacional y aplica los criterios y procedimientos generales de administración y control de la gestión que marca el Grupo, cooperando con las administraciones afectadas para facilitar la información que estimen necesaria.



Meliá Zanzíbar, Tanzania

Modelo de negocio

04

Modelo de Negocio	45
Mapa de presencia	50
Visión macroeconómica del sector turístico	52
Plan Estratégico: <i>Roadto2024</i>	54



Modelo de negocio

Nuestra esencia: *Leisure at heart, business in mind*

La hospitalidad es, más que un negocio, una actitud ante la vida, algo que se lleva en el corazón. Por eso cuidamos con la misma intensidad la experiencia de nuestros clientes y nuestra excelencia en la gestión. Mente y corazón unidos para conseguir su confianza y nuestro éxito.

Nuestros valores

Nuestros valores nos permiten hacer visible nuestro eslogan corporativo, expresando la perfecta armonía entre nuestro corazón y nuestra mente, entre la hospitalidad excepcional que ofrecemos y nuestra excelencia y rigor en la gestión.

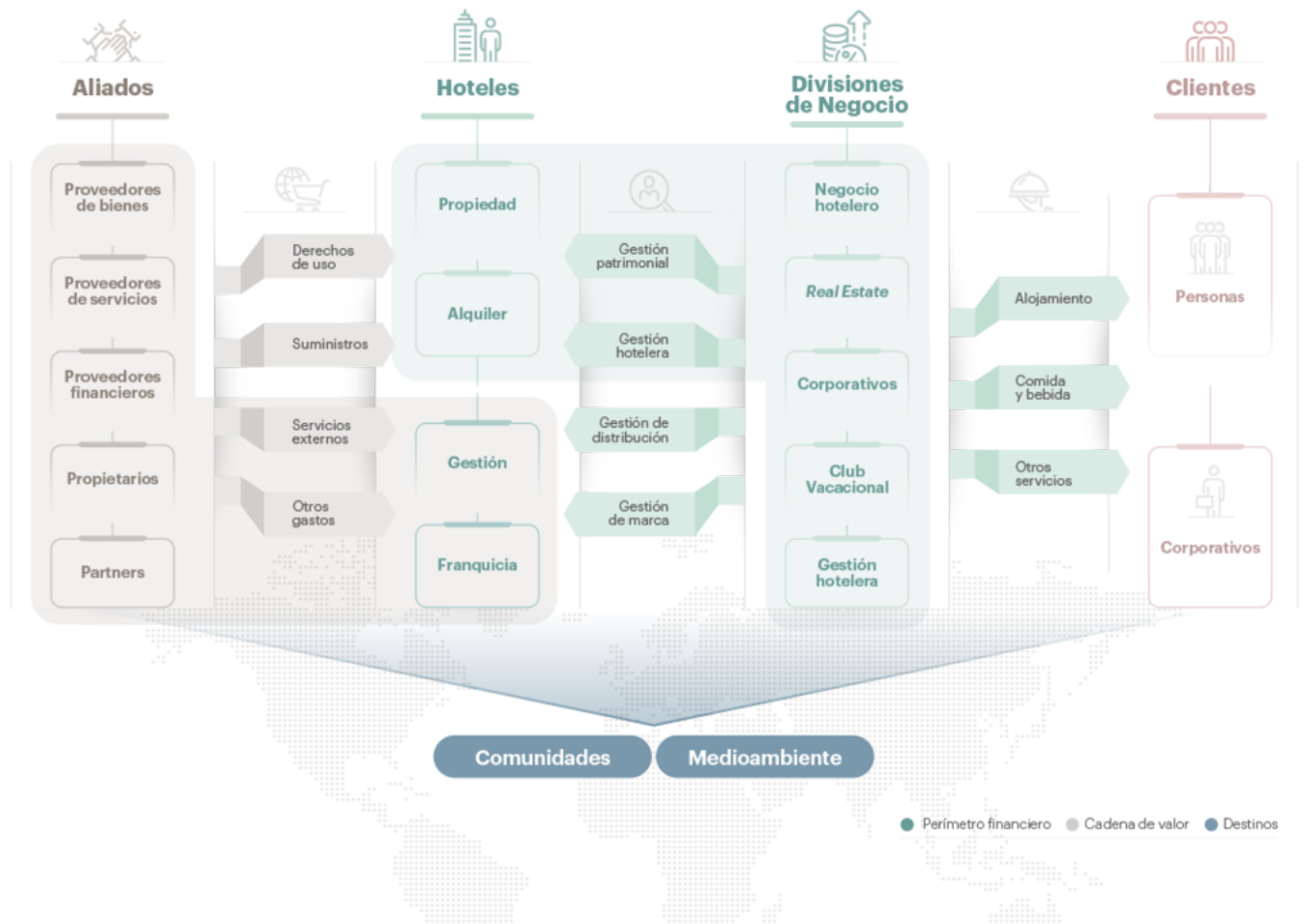
Todos ellos cobran vida a través de los comportamientos que promovemos entre todos los que formamos parte de esta gran familia.



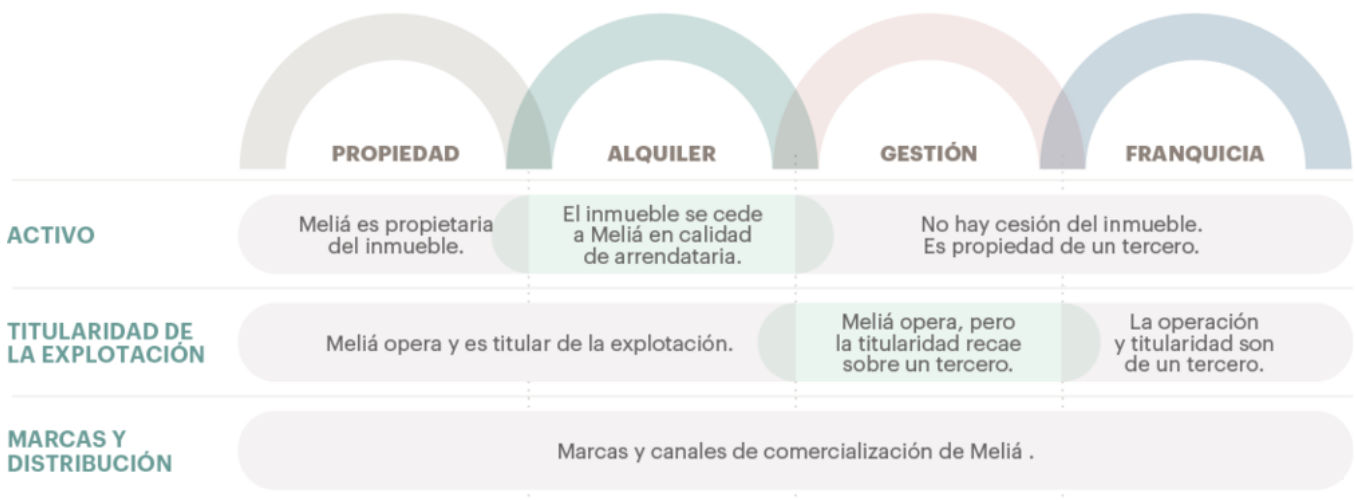


Nuestro modelo de negocio

GRI: 2-6



Meliá Hotels International, S.A. y sus entidades dependientes y asociadas forman un grupo integrado de empresas que se dedican, principalmente, a actividades turísticas en general y más en concreto a la gestión y explotación de hoteles de su propiedad, alquiler, en régimen de gestión o franquicia, así como a operaciones de club vacacional.





Como se indica en las bases de presentación de la información reportada en este informe, nuestro perímetro financiero incluye a todas las entidades sobre las que el Grupo ejerce un control efectivo.

Nuestro objetivo es aportar un valor diferencial a nuestros stakeholders convirtiéndonos en un referente global en la hotelería Leisure y Bleisure bajo un modelo de negocio rentable, ágil y orientado a la excelencia.

Divisiones de negocio

Los segmentos comentados a continuación constituyen la estructura organizativa de la empresa:



Cadena de valor

Nuestra cadena de valor se compone de dos grandes grupos: (1) La cadena de suministro (proveedores de diversa naturaleza) y (2) Propietarios, partners o socios.

La compañía ambiciona construir relaciones a largo plazo basadas en un modelo de confianza, respeto y beneficio mutuo, anclado en un fuerte compromiso ético y responsable y su esencia de empresa familiar. Nuestra cadena de valor es una parte esencial de nuestro éxito. La colaboración con todo sus miembros y el trabajo conjunto nos permiten asegurar el presente y el futuro de la compañía.



Productos y servicios ofrecidos





Destinos

En Meliá, reconocemos el papel crucial que desempeñan los destinos en nuestro modelo de negocio. El sector turístico, especialmente el turismo vacacional, es particularmente sensible a las cuestiones medioambientales y sociales. Además, nuestro sector juega un papel esencial en la lucha contra el cambio climático y en la reconversión de destinos maduros, que surgieron en los inicios del boom turístico vacacional.

Nuestra pasión por la hospitalidad nos impulsa a hacer frente a los desafíos globales, abordando la sostenibilidad como una herramienta clave para transformar el modelo turístico y asegurar un legado positivo para nuestro planeta y sociedad.

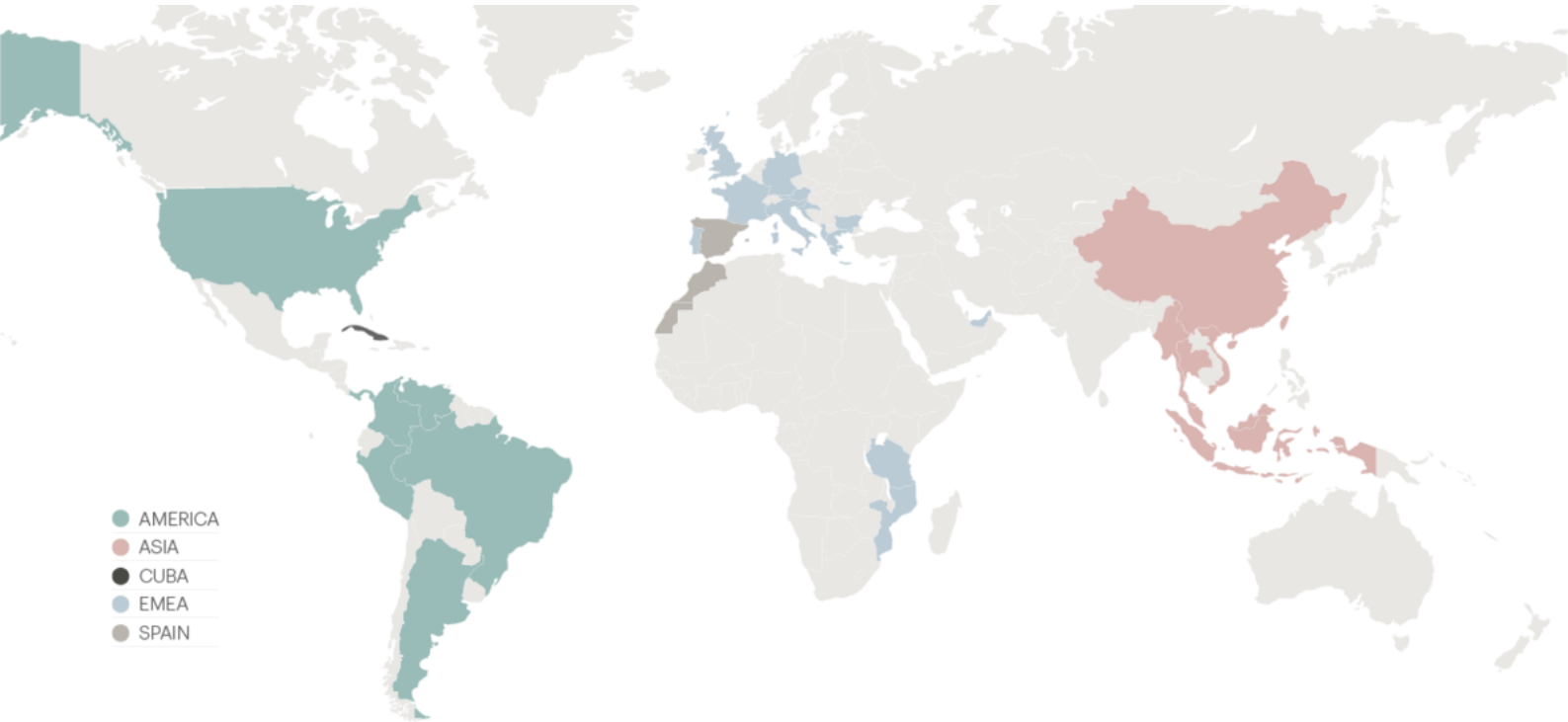
Contamos con un gran potencial de influencia, tanto a través de la formación y el compromiso de nuestros colaboradores y aliados, quienes son auténticos embajadores de la sostenibilidad, como mediante la sensibilización de los millones de clientes que recibimos cada año sobre la importancia de cuidar nuestro entorno.



Torre Melina Gran Meliá, España



Mapa de presencia



- AMERICA
- ASIA
- CUBA
- EMEA
- SPAIN



HOTELES

	● AMERICA	● ASIA PACIFIC	● CUBA	● EMEA	● SPAIN	TOTAL
2023	37	42	34	98	139	350
2024	38	42	35	103	144	362
VAR.%	3%	0%	3%	5%	4%	



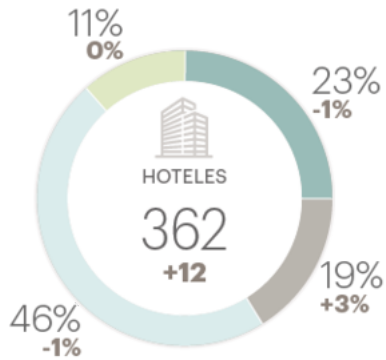
HABITACIONES

	● AMERICA	● ASIA PACIFIC	● CUBA	● EMEA	● SPAIN	TOTAL
2023	11.294	11.246	14.252	19.996	35.269	92.057
2024	11.190	11.310	14.818	20.455	36.209	93.982
VAR.%	-1%	1%	4%	2%	3%	

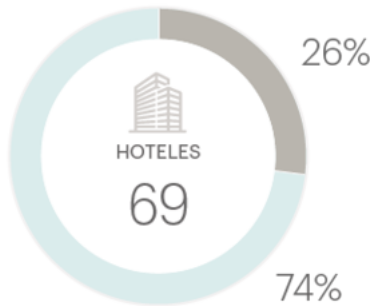
2024	● AMERICA	● ASIA PACIFIC	● CUBA	● EMEA	● SPAIN	TOTAL
URBANO	40%	68%	14%	52%	35%	40%
VACACIONAL	60%	32%	86%	48%	65%	60%



PORTFOLIO ACTIVO

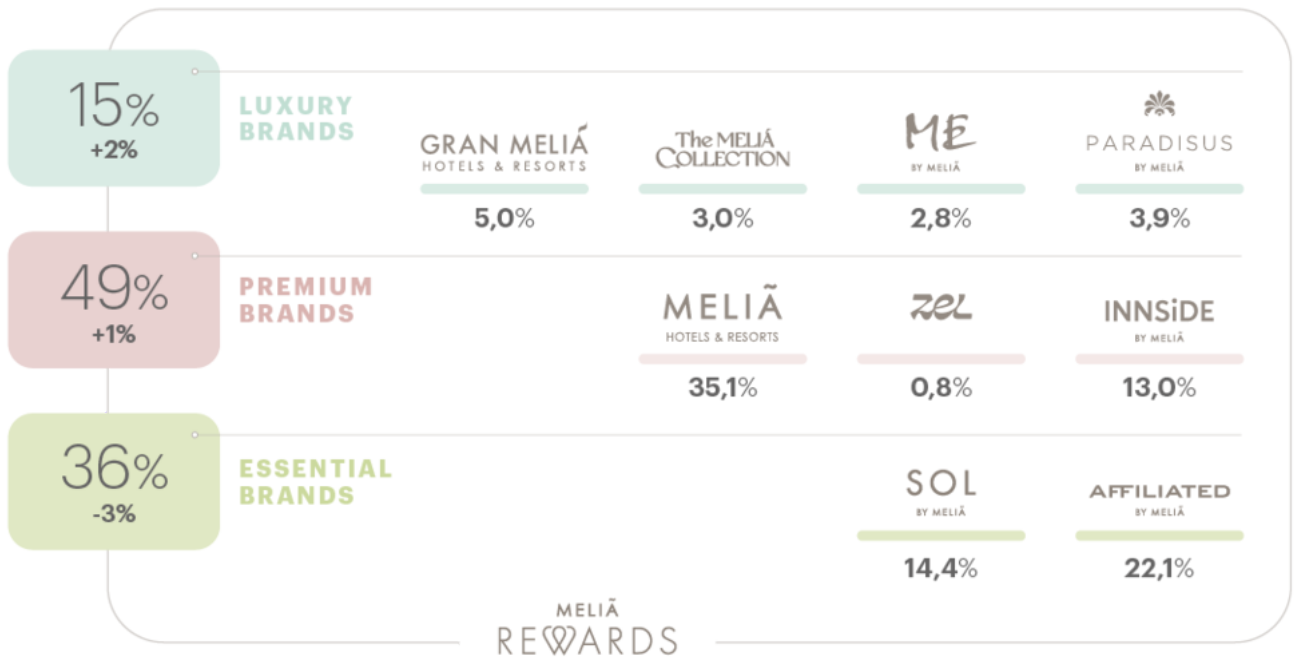


- PROPIEDAD
- ALQUILER
- FRANQUICIA
- MANAGEMENT



PORTFOLIO PIPELINE

Arquitectura de marcas





Visión macroeconómica del sector turístico

GRI: 2-6

Según el Banco Mundial, después de varios años marcados por múltiples perturbaciones negativas, el contexto económico mundial ha mejorado ligeramente en los últimos meses. La inflación parece estar moderándose sin una desaceleración significativa en las principales economías, y la flexibilización de la política monetaria se ha extendido. De este modo, el crecimiento mundial se está estabilizando a medida que la inflación se aproxima a los objetivos y la relajación monetaria apoya la actividad económica a nivel global.

En este contexto, el turismo mundial consolidó su recuperación. Según datos de ONU Turismo, se registraron 1.400 millones de llegadas de viajeros internacionales, alcanzando el 99% de las cifras logradas en 2019 y la mayoría de los destinos recibieron más visitantes extranjeros que antes de la crisis sanitaria, con Oriente Medio, Europa y África. Además, las tasas mundiales de ocupación hotelera alcanzaron el 66% en noviembre, ligeramente por debajo del 69% registrado en noviembre de 2023, según datos de STR.

En contraposición, según el Global Hotel Investment Outlook 2025 de JLL Research, el volumen mundial de inversión hotelera se mantuvo limitado en 2024, alcanzando 57 mil millones de dólares, un 7% más respecto a 2023, pero el tercer total más bajo desde 2012. Aunque las políticas monetarias restrictivas que afectaron a 2023 fueron menos frecuentes en 2024, aún dificultaron la financiación de operaciones de alto valor por parte de los inversores, obligando a muchos a mantenerse al margen.

Aunque el volumen mundial de transacciones hoteleras creció ligeramente, sigue estando un 17% por debajo de los niveles históricos. Esto se debe al volumen extremadamente limitado de las carteras y al descenso significativo del tamaño medio de las operaciones, dos factores emblemáticos de la actual volatilidad de los mercados de capitales. Los activos de servicios selectos y de lujo fueron los más favorecidos, ya que los inversores prefieren cheques de menor cuantía y hoteles insustituibles.

En relación con nuestro principal mercado, España cerró 2024 con un notable aumento de la actividad turística real, según Exceltur. El turismo se consolidó como el sector que más contribuyó al crecimiento de la economía española, representando un 13,1% del PIB. La demanda turística registró un crecimiento significativo, impulsada principalmente por la demanda extranjera, que explicó el 80% del aumento del PIB turístico en 2024. Este crecimiento se reflejó más en el gasto que en el volumen de viajeros y pernoctaciones. Este comportamiento se produjo no solo por el aumento de precios para compensar los costes, sino también por la apuesta de un creciente número de empresas y destinos por la mejora de sus productos.

En este entorno continuamos nuestra expansión en diversas regiones del mundo mediante la apertura de 19 hoteles y más de 2.900 habitaciones, consolidando nuestra posición como líderes de la industria hotelera y seguimos impulsando nuestra apuesta por el turismo de calidad centrado en los segmentos premium y luxury. En ese sentido, el 63% de nuestras aperturas se concentró bajo nuestras marcas de dichos segmentos.

En línea con nuestros objetivos, el 95% de nuestras aperturas durante 2024 estuvo concentrado en el modelo asset light, impulsando nuevos contratos bajo la modalidad de gestión y franquicia.

En cuanto a las inauguraciones de este año destacan:

- **ME Malta:** Primer hotel ME en la ciudad costera de St. Julian's, la segunda colaboración con Zaha Hadid, tras el éxito de ME Dubai en 2020.
- **Casa de las Artes Meliá Collection** en pleno Barrio de las Letras de Madrid, supone la llegada de la marca The Meliá Collection a la Península.



- **ZEL Costa Brava y ZEL Punta Cana:** La marca lifestyle ZEL, lanzada junto al tenista Rafa Nadal, está orientada al turismo de ocio premium, ofreciendo una experiencia inspirada en el estilo de vida mediterráneo y en su manera vivir al aire libre.
- **Meliá Casa Maya:** Concebido y diseñado para ser un referente en vacaciones familiares, Meliá Casa Maya ha conseguido fusionar con maestría los mejores atributos de nuestra marca Meliá con la riqueza de la cultura maya.
- **Torre Melina:** Ubicado en la parte superior de la avenida Diagonal de Barcelona, junto al Palau de Congressos de Catalunya, Torre Melina es el primer Gran Meliá de la Ciudad Condal.

Evolución futura

Nuestra compañía continuará apostando por el turismo de calidad con el compromiso de maximizar los ingresos a través de la expansión, la estrategia de lujo y reposicionamiento del portfolio y los canales directos de venta. Consideramos que el 2025 será un año de normalización en el que daremos un impulso importante a la expansión de nuestras marcas de lujo, que concentrarán una de cada tres aperturas previstas. Así, esperamos inaugurar las siguientes instalaciones:

- **The Meliá Collection:** Residenza Cardinale en Milán y Ba Vi Mountain cerca de Hanoi en Vietnam, el primer The Meliá Collection en Asia.
- **Paradisus Fuerteventura:** la isla de Fuerteventura contará con su primer hotel de esta marca, siguiendo los pasos de Gran Canaria y Lanzarote.
- **Innside Creta:** se convertirá en el quinto establecimiento de la cadena en Grecia y marcará el debut de Innside by Melia en el país.
- **ME Lisbon:** En el corazón de la capital portuguesa, ofrecerá conceptos gastronómicos de primera clase, un Radio Rooftop Bar con vistas panorámicas y más de 600m² de espacio para reuniones y eventos.

En este sentido, nuestro pipeline a cierre del ejercicio 2024, totaliza la cifra de 69 hoteles, compuesto en su totalidad por hoteles bajo modelos de gestión asset light y con una apuesta por los segmentos luxury (33%) y premium (43%) de nuestras marcas. Continuamos fortaleciendo nuestra vocación internacional, siendo el 96% de nuestras futuras incorporaciones fuera de España.



Plan Estratégico: Roadto2024

Este año 2024 finalizamos nuestro Plan Estratégico 2022-2024, identificado como *Roadto2024*, una visión que ha guiado nuestra gestión y transformación durante estos últimos tres años, bajo la premisa de lograr recuperar la solidez financiera previa a la era COVID, fortaleciendo nuestro balance, mejorando en eficiencia y aumentando nuestra competitividad.

Este logro ha sido posible gracias a una gestión estratégica enfocada en la optimización de recursos y la expansión en nuevos mercados. Además, el programa de transformación cultural ha sido una palanca clave, para consolidar nuestra resiliencia y fortalecer nuestro liderazgo ante los retos futuros, asegurando una empresa más ágil, innovadora y preparada para los nuevos desafíos.

Nuestra visión estratégica se apalanca en cuatro pilares, con el firme compromiso de avanzar en los principios que sustentan esta visión estratégica *Roadto2024*: impulso económico, excelencia operativa, eficiencia en la organización y sostenibilidad social y medioambiental, como preceptos esenciales para consolidar nuestra posición en el mercado y hacer frente a los desafíos presentes y futuros.



Más rentables

Centrado en fortalecer la solidez financiera, reduciendo la deuda neta por debajo de 2,5 veces el EBITDA y priorizando el reposicionamiento de activos estratégicos, hacia marcas *premium & luxury*, que contribuyan a maximizar su valor y competitividad, junto con la expansión enfocada a abrir nuevos mercados claves como Albania, Malta, Tanzania y Vietnam, consolidando nuestra presencia global de la compañía y su estrategia en destinos de gran atractivo turístico para el segmento *leisure*.



Más gestores

Este pilar estratégico reforzar nuestras capacidades comerciales, mediante el impulso de nuevos proyectos y, en concreto, tres iniciativas estratégicas claves. Una nueva estrategia del lujo, que redefine la exclusividad y eleva los estándares del sector, junto con Meliá Escapes, una propuesta que transforma cada viaje en una experiencia única y personalizada y el lanzamiento de *Go Up*, nuestra innovadora estrategia de *upselling*, diseñada para ofrecer servicios superiores y maximizar la satisfacción de nuestros clientes.



Más eficientes

Un periodo en donde hemos lanzado nuestra nueva web melia.com, Meliá Pro y Mimosa para facilitar al cliente reservar en los puntos de venta de F&B disponibles en nuestros hoteles, herramientas diseñadas totas ellas para ofrecer una experiencia digital optimizada y eficiente que nos permiten posicionar nuestros canales directos. Celebramos el lanzamiento de *HotelBook*, que facilitará la gestión y personalización de reservas en el *contact center* y la depuración de nuestra base de datos de clientes, asegurando precisión y un enfoque más personalizado.

Asimismo, hemos reforzado nuestro compromiso con la transformación digital y la expansión global a través de iniciativas claves como: la implantación de COUPA, una solución innovadora para centralizar y optimizar la estrategia de compras de la compañía; lanzando el Digital *Check-In* y *Check out*, que simplifica y mejora la experiencia de nuestros huéspedes. Por último, desplegamos el Opera Cloud, como nuestra solución global de PMS, finalizando el plan estratégico con su implantación en República Dominicana, país clave para la compañía, garantizando una gestión integral y eficiente.



Más sostenibles

Una palanca que ha permitido realizar importantes avances en materia de sostenibilidad y transparencia, avalados un año más, por el ranking Standard & Poors ESG, reconocido internacionalmente, reconociendo nuestro liderazgo en sostenibilidad y responsabilidad. Este informe muestra, con detalle, todos los proyectos e iniciativas relacionadas con la sostenibilidad bajo los criterios ESG.



Plan de transformación cultural

Una palanca transversal para hacer realidad la transformación que la visión estratégica demandaba. Unos logros significativos en el ámbito de la gestión de los equipos y nuestras personas, tras la implantación de nuestro nuevo modelo operativo "*Leading a new future*", sin duda un paso esencial para garantizar las premisas de eficiencia y excelencia en nuestras operaciones; el lanzamiento de la nueva marca empleadora VIP, diseñada para potenciar la atracción de nuevo talento o, la reintroducción de los programas de *Canteras* y *Graduates*, en línea con nuestro compromiso por el desarrollo interno de los equipos y el talento joven.

Por último, destacar la certificación TOP EMPLOYER reconociendo nuestra estrategia y gestión, en ocho de nuestros principales países donde hoy la compañía opera, respaldando nuestra ambición de ser un referente en gestión del talento y excelencia organizativa.

Gestión de la sostenibilidad

05



Estrategia de sostenibilidad	57
Gobierno de la sostenibilidad	60
Escuchamos a nuestros grupo de interés	64
Doble materialidad	67



Estrategia de sostenibilidad

Negocio responsable

GRI: 2-22

Este año 2024 cerramos nuestro Plan Estratégico *Roadto2024*, una visión estratégica, diseñada en base a cuatro pilares y un firme compromiso de avanzar en la excelencia económica, la eficiencia operativa y la sostenibilidad social, medioambiental y también económica.



Más Sostenible, se diseñó con el deseo de liderar e impulsar la transformación del modelo turístico hacia un modelo más sostenible que asegure la integración de los criterios ESG en el modelo de negocio y la generación de valor económico, medioambiental y social, a corto, medio y largo plazo.

Un compromiso en materia de sostenibilidad que exige, no sólo hacer frente a los desafíos y riesgos presentes como futuros, sino también a alinearse con las nuevas regulaciones que en esta materia se demandan, tanto por parte de los organismos europeos, nacionales o locales.

En este informe se muestran todos los avances realizados y los logros materializado, así como información detallada sobre las iniciativas que hemos impulsado a lo largo de este ejercicio 2024. Estamos convencidos que la sostenibilidad es un pilar clave de competitividad y de confianza empresarial, que demanda reportar los avances, frente a los compromisos que hemos manifestado públicamente, aplicando los mejores estándares de buen gobierno y transparencia.

La compañía ha trabajado para integrar los criterios ESG en todas las áreas y en las unidades operativas de la compañía e impulsado mejoras en sus procesos, con la confianza de poder hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades, que los principios de la sostenibilidad exigen, enfocándose en reducir sus impactos negativos y maximizar sus impactos positivos. El programa *TRAVEL FOR GOOD*, es el marco que Meliá ha diseñado para mostrar los avances realizados durante este ejercicio y con el compromiso de seguir impulsando una compañía más resiliente, responsable y sostenible, bajo los siguientes epígrafes: *GOOD FOR THE PLANET, GOOD FOR THE PEOPLE* y *GOVERNANCE FOR GOOD*.

Asimismo, ambicionamos sensibilizar y concienciar a nuestros principales grupos de interés de nuestra cadena de valor, aguas arriba y aguas abajo: clientes, proveedores, propietarios y socios principalmente, en las oportunidades de avanzar en un modelo de gestión, donde la sostenibilidad juegue un rol esencial en la propuesta de valor hacia todos nuestros grupos de interés. Nuestra experiencia testada con proyectos ya implantados, permiten demostrar el impacto económico, social o medioambiental generado y dotar de unas garantías para recorrer este proceso de transformación.

Negocio Responsable se conceptualizó en base a cuatro grandes pilares con diferentes líneas de actuación:

SOLID GOVERNANCE enfocado en diseñar un modelo ágil y flexible como pieza imprescindible en la transformación y adaptación de la compañía.

- Reforzando los valores y principios de nuestro [Código Ético](#), en las decisiones que se adopten por la compañía y asegurar la mitigación de los principales riesgos.
- Adecuando los roles, funciones y responsabilidades de los órganos de gestión y decisión de la compañía y adaptarlos a las nuevas exigencias derivadas de las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo.
- Evolucionando el sistema de controles proactivos y reactivos de la compañía acompañando su transformación y su acompañamiento a la digitalización.
- Integrando en las decisiones más relevantes de la compañía los aspectos sociales, medioambientales y de buen gobierno (ESG).

LEADING THE SUSTAINABLE TRANSITION avanzando en la descarbonización de nuestro sistema de gestión, activando palancas que permitan evolucionar nuestra cadena de valor hacia un modelo turístico más eficiente, responsable y sostenible.

- Progresando en la implantación de energías limpias e implantando iniciativas que contribuyan a reducir nuestros consumos energéticos y una eficiencia operativa y económica en materia de energía.
- Trabajando en la identificación de oportunidades para la reducción de emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero (GEI).
- Impulsando la transición hacia un modelo de **hotelería circular** para reducir los impactos medioambientales de nuestra cadena de valor.
- Progresando en una mejor gestión de la Huella Hídrica.

ESG BUSINESS MANAGEMENT con la ambición de consolidar el modelo ESG en nuestros hoteles en propiedad y alquiler y ofrecer una propuesta de valor atractiva y rentable para propietarios y socios.

- Garantizando la implantación del nuevo entorno regulatorio en materia de sostenibilidad en nuestro modelo de gestión y operación hotelera.
- Consolidando un modelo de información de sostenibilidad, que impulse mejoras en el sistema de gestión, control y medición de todos los indicadores asociados a la sostenibilidad.
- Identificando y asegurando la integración de los criterios ESG críticos en el modelo de gestión y franquicias, que permita mejorar la reputación y reconocimiento de Meliá Hotels International tanto a nivel nacional como internacional
- Asegurando la formación, sensibilización y concienciación en materia de ESG en toda la organización.



STAKEHOLDER IMPACT reforzando un modelo de relación transparente y medible, cimentado en nuestros valores, que aporte valor (tangible e intangible) a nuestros grupos de interés a través de la mejora continua.

- Diseñando una propuesta de valor de productos & servicios sostenibles que potencie una nueva experiencia hotelera atractiva y responsable para todos nuestros clientes.
- Elaborar una promesa de valor ESG rentable para propietarios, que impulse la integración de criterios ESG en nuestro portfolio en gestión o franquicia.
- Desplegando planes de actuación que, juntamente con una formación apropiada, impulsen la integración de la cultura ESG en nuestros colaboradores.
- Fortaleciendo la reputación y reconocimiento de la compañía en el ámbito de la diversidad, equidad e inclusión.
- Consolidando nuestro compromiso social en aquellos destinos clave para la compañía.
- Impulsando una cultura de diálogo continuo con nuestros grupos de interés, que permita afianzar la reputación y reconocimiento de Meliá en responsabilidad y sostenibilidad.

Visión 2025-2027

En la visión estratégica 2025-2027, nuestra ambición es proseguir con el camino iniciado hace ya más de 15 años, trabajando en la integración de los criterios ESG en el modelo de negocio y mitigando aquellos riesgos e impulsando las oportunidades identificadas en nuestro análisis de materialidad, sin duda la hoja de ruta que debe marcar el camino de estos próximos tres años, bajo un modelo alineado con los principios y estándares, que la Directiva Europea en materia de Sostenibilidad aplicará, una vez traspuesta por el Gobierno de España durante este año.



Sol Fuerteventura Jandía, España



Gobierno de la Sostenibilidad

GRI: 2-9, 2-14

La responsabilidad sobre la sostenibilidad, dentro de nuestro modelo de gobierno, recae en nuestro Consejo de Administración, correspondiendo la llevanza cercana de la misma a la Comisión de Retribución, Nombramientos y Sostenibilidad. En junio de este año 2024, la Dirección de Sostenibilidad ha pasado a integrarse en del área de Real Estate & Sostenibilidad, que comprende otros departamentos importantes en la evolución de los criterios de sostenibilidad, como las áreas de medioambiente y energía, compras, gestión del portfolio y *Joint Ventures* y por último obras y mantenimiento.

La Dirección de Sostenibilidad es el área corporativa responsable de establecer la estrategia e impulsar y supervisar el avance en el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad. Por otra parte, asume también el papel de informar al Consejo de Administración y a las Comisiones de él dependientes.

En México y República Dominicana, dos destinos de relevancia para la compañía, en el año 2023 creamos, una delegación de la Dirección de Sostenibilidad, dado el especial contexto económico, social y medioambiental existente en estos países. En ambos casos la coordinación con el sistema de gobernanza corporativo es fluida y positiva.

Por otro lado, desde hace cinco años opera un Comité de Sostenibilidad con la ambición de asegurar de forma cercana al día a día de la organización los avances en materia de sostenibilidad. En 2024 hemos procedido a su actualización para dar respuesta a las nuevas necesidades regulatorias y sociales, bajo un contexto cada día más exigente y retador. El Comité está compuesto en la actualidad por los siguientes miembros bajo la presidencia del *Chief Real Estate & Sustainability Officer*:

- *Sustainability VP*
- *VP Operations Spain & Latam*
- *Organization & Compensation VP*
- *Corporate Communication & Institutional Relations Senior Director*

Este sistema de gobernanza nos permite avanzar en los compromisos adquiridos y consolidar los criterios ESG en nuestro modelo de negocio. Como novedad, hemos creado diferentes equipos de trabajo, que tratan distintos asuntos y proyectos en el ámbito de ESG, liderados cada uno de ellos por los respectivos directivos responsables de cada ámbito de actuación.

El Comité de Sostenibilidad además ha identificado dos ámbitos de actuación prioritarios, que velarán por su avance internamente:

- Estrategia, gestión, posicionamiento y comunicación, cuyos responsables son los miembros permanentes del mencionado Comité.
- Gobierno de la sostenibilidad cuya principal función es la de asegurar el cumplimiento normativo y los avances de los indicadores de sostenibilidad. En este caso, se incorporan las direcciones responsables en las áreas de *Riesgos & Compliance*, Gobierno Corporativo, Administración & Finanzas, Legal y Recursos Humanos.

Estos dos grupos realizarán reuniones mensuales para supervisar e impulsar los avances en el cumplimiento de la hoja de ruta según los plazos establecidos.



Durante este año 2024, el Comité de Sostenibilidad se ha reunido siete veces y el objetivo para el año 2025 es mantener una reunión mensual como mínimo, invitando a los grupos de trabajo establecidos, según vayan avanzando en sus proyectos e iniciativas planificadas.

Avances de los diferentes proyectos en marcha durante el año 2024:

- Avances en la estrategia de Negocio Responsable
- Propuesta de la visión estratégica futura
- Modelo de Retribución Variable con objetivos asignados a sostenibilidad
- Análisis de impacto de la nueva regulación en materia de sostenibilidad (CSRD)
- Seguimiento de la implantación del Sistema de Control Interno de la Información relacionada con Sostenibilidad (SCIIS)
- Diseño y elaboración del Informe de Gestión Anual
- Avances en el modelo de reporte e indicadores asociados a la sostenibilidad
- Certificaciones de las unidades de negocio en turismo sostenible.
- Cumplimiento del Plan de Igualdad en España
- Sistema de Gestión de Residuos
- Medidas y actuaciones para minimizar el riesgo asociado a destinos con estrés hídrico.
- Avances en la medición y gestión tanto de la cadena de suministro como en materia de medioambiente & energía

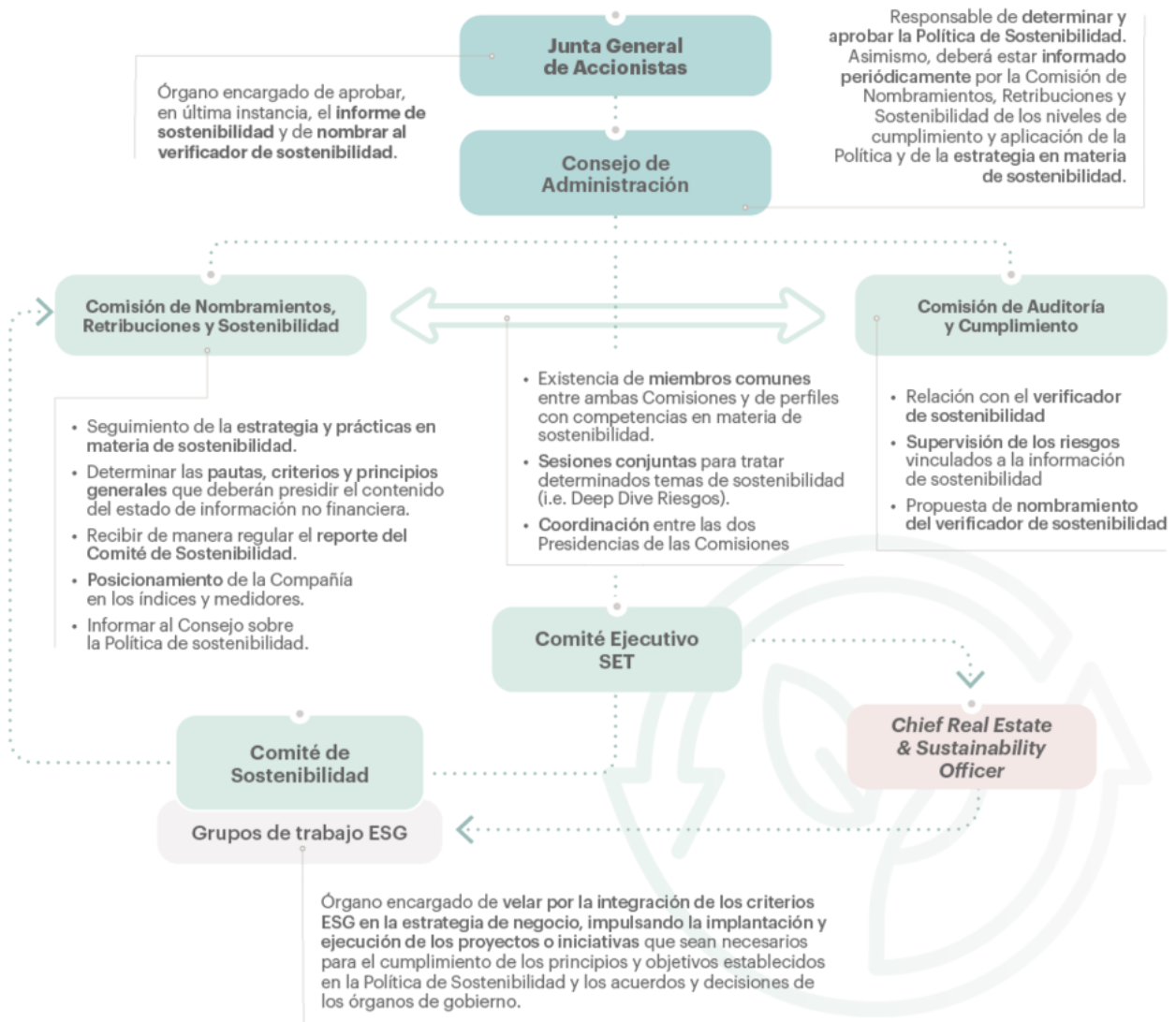
Recientemente, en noviembre de 2024, se presentó al Consejo de Administración y, previamente, a la Comisión de Retribución, Nombramientos y Sostenibilidad las competencias asignadas a cada órgano de gobierno en el ámbito de la sostenibilidad, fruto de los cambios organizativos internos y las recomendaciones de la CNMV.



Zel Mallorca, España



ESTRUCTURA GOBIERNO SOSTENIBILIDAD



Marco normativo externo e interno

Los distintos órganos y responsables que forman parte de la gobernanza en materia de sostenibilidad se someten al marco regulatorio nacional, formado entre otras, por las siguientes normas:

- Ley de Sociedades de Capital
- Estatutos Sociales
- Reglamento del Consejo
- Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas (CNMV)
- Guía Técnica 1/2024 de la CNMV sobre Comisiones de Auditoría
- Proyecto de Ley de transposición de la CSRD
- Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad



A nivel interno, el Consejo de Administración aprueba todas las políticas relacionadas con la sostenibilidad que incluyen nuestros compromisos públicos y principios rectores en las dimensiones económica, social, medioambiental y de gobernanza, con un alcance global dentro del Grupo.

En relación con la gobernanza:

- [Política de Sostenibilidad](#)
- [Política de Gobierno Corporativo](#)
- [Política del Sistema de Control Interno de la información Financiera y de Sostenibilidad](#)
- [Política de Cumplimiento Normativo o Compliance](#)
- [Política de Control y Gestión de Riesgos](#)
- [Política Anticorrupción](#)
- [Política de Privacidad](#)
- [Política de Seguridad de la Información](#)
- [Política del Canal de Denuncias](#)

En relación con el medio ambiente:

- [Política de Cambio Climático y Medioambiente](#)

Por último, en el ámbito social:

- [Política de Recursos Humanos](#)
- [Política de Seguridad & Salud en el Trabajo](#)
- [Política de Derechos Humanos](#)
- [Política de Diversidad](#)
- [Política de Compras y Contratación de Servicios](#)
- [Política de Relación con Grupos de Interés](#)
- [Política de Filantropía](#)

Durante los dos próximos años, la compañía actualizará aquellas políticas que precisen de su revisión a causa de las nuevas exigencias regulatorias y para dar cumplimiento a los nuevos principios rectores de la CSRD pendiente de transposición por del Gobierno de España.



Escuchamos a nuestros grupos de interés

GRI: 2-29

El diálogo entre las empresas y los grupos de interés es cada vez más elaborado y requiere de interacciones entre las partes involucradas. En Meliá Hotels International, la puesta en práctica de las colaboraciones supone un constante desafío, dada la amplitud geográfica y la complejidad de los temas y del contexto en cada país. Hay relaciones regulares y cotidianas con empleados, clientes, proveedores, propietarios y otras más puntuales. Nuestro compromiso busca reforzar la confianza a través de un diálogo continuo consolidando los avances materializados e identificando nuevos temas que puedan influir en las condiciones y estrategia de la empresa.

Tener conocimiento de las perspectivas de nuestros grupos de interés nos ayuda a gestionar las oportunidades y los riesgos con mayor eficiencia y eficacia. Bajo estos principios en 2018, el Consejo de Administración aprobó la [Política de Relación con Grupos de Interés](#), basada en los principios de Accountability (AA1000SES (2011), fijando las pautas de comunicación así como forma a cómo damos respuesta, de una manera exhaustiva y equilibrada, a las cuestiones relevantes y las oportunidades y los riesgos que puedan surgir en nuestra relación con las partes interesadas. Por otra parte, este documento determina los requisitos necesarios para integrar las necesidades de los grupos de interés en el negocio.

Esta relación garantiza el cumplimiento de las leyes, la transparencia, y determina los requisitos necesarios para integrar las necesidades de los grupos de interés en el negocio, a partir de los principios de:



Inclusión

Ofreciendo a nuestros Grupos de Interés la participación en el desarrollo y la consecución de todos nuestros compromisos, considerándoles actores claves en el avance hacia un modelo de hostelería sostenible.



Relevancia

Considerando los asuntos que son materiales, trascendentes y significativos para sus Grupos de Interés.



Respuesta

Ofreciendo soluciones, acciones, desempeño y comunicación alineada con los asuntos materiales manifestados por sus Grupos de Interés.



GRUPOS	Subgrupos	Canales de comunicación/Frecuencia	Espacios de diálogo
ACCIONISTAS E INVERSORES	<ul style="list-style-type: none"> Inversores institucionales Accionistas minoritarios Asesores de voto Entidades financieras Analistas financieros Agencias de calificación Analistas de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Web institucional ● Newsletters ● Proxy advisors ● Atención al accionista (email) ● Roadshows 	<ul style="list-style-type: none"> Junta General de Accionistas ● Oficina de relación con los inversores ●
PROPIETARIOS Y SOCIOS	<ul style="list-style-type: none"> Socios Joint Ventures Propietarios de activos 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina y Portal del propietario ● Oficina de prensa ● Oficina Joint Ventures ● Órganos 	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de gobierno ● Encuentros con propietarios ● Encuentros con socios ●
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Asociaciones sindicales 	<ul style="list-style-type: none"> Meliá Home (Portal interno) ● eMeliá ● Comunicaciones internas ● 	<ul style="list-style-type: none"> Performance management ● Encuentro con equipos ● Comisión de igualdad ● Comités de Seguridad y Salud ● Dialogo Social con Sindicatos ● Encuestas ● Redes Sociales (Talento externo) ● Comunidades de aprendizaje ●
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores de productos Proveedores de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Buzón del Código Ético del Proveedor ● Centrales de Compra ● Comunicados ● Plataforma COUPA ● 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma COUPA ●
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> B2C (Individuales) B2B (corporativos) Agentes de viajes OTA,s TTOO 	<ul style="list-style-type: none"> melia.com / APP / Customer Service & Contact Center ● Meliá PRO ● MeliáRewards ● Redes sociales & Relación públicas ● Campañas ● Buzón de calidad / My Experience ● 	<ul style="list-style-type: none"> Webinars ● Encuestas ● Workshop ● TestLab ●
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> Administraciones nacionales, regionales o locales Entidades de carácter público Organismos público-privados 	<ul style="list-style-type: none"> Gabinete de Comunicación ● Oficinas Corporativas Regionales ● Sala de Prensa ● Secretaría de Presidencia /CEO ● Redes Sociales CEO & Meliá ● 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones institucionales ● Presencia institucional ● Foros, eventos y encuentros ●
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de prensa ● Sala de Prensa (Virtual) ● Redes Sociales ● 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones Institucionales ● Foros y encuentros ● Ruedas de prensa ●
INDUSTRIA Y COMPETIDORES	<ul style="list-style-type: none"> Organismos reguladores Sector Turístico (Competidores) Asociaciones y Organismos profesionales o empresariales de carácter privado. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones institucionales ● Gabinete de Comunicación ● Redes Sociales CEO & Meliá ● Secretaría de Presidencia & CEO ● Oficinas Corporativas Regionales ● 	<ul style="list-style-type: none"> Sala de prensa ● Redes Sociales ●
SOCIEDAD Y COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Entorno académico y educativo Asociaciones vecinales Entidades sociales y ONG's Sociedad en general 	<ul style="list-style-type: none"> Sala de prensa ● Redes Sociales ● 	<ul style="list-style-type: none"> Foros y encuentros ●

Interno ■ Externo Directo ■ Externo Indirecto ■ Frecuencia: Recurrente ● Periódica ● Esporádica ●

Más allá de los compromisos comunes asumidos en las diversas políticas, cada grupo de interés dispone de unos canales y espacios de diálogo propios, con experiencia y conocimiento específicos, para responder con mayor precisión a cada una de las inquietudes y necesidades de cada grupo, dependiendo de cada relación particular y demanda, disponiendo además de un canal de denuncias *multistakeholder*, disponible en nuestra web institucional. Adicionalmente, Meliá mantiene un diálogo activo y transparente con todos los grupos, adaptado a sus necesidades específicas y con canales adecuados para cada uno.



La colaboración se organiza a través de las pautas de escucha activa, rendición de cuentas y mecanismos de diálogo proactivo y bidireccional, tales como foros, encuestas y reuniones periódicas, y ello con el objetivo de generar confianza, garantizar la transparencia, fomentar la sostenibilidad, y alinear las expectativas de las partes interesadas con la estrategia de la empresa. Los resultados de esta escucha, fomenta la integración de nuevas expectativas y opiniones en su toma de decisiones, estrategias y planes de acción, con especial atención a los asuntos materiales y relevantes para cada grupo.

La empresa realiza un análisis continuo mediante procesos de diligencia debida y evaluación de materialidad desde 2019 para entender cómo los intereses de las partes interesadas impactan en su estrategia y modelo de negocio. Además, como parte del proceso de implantación progresiva de los nuevos requerimientos de la CSRD y Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad en el que estamos inmersos y esperamos terminar a lo largo del ejercicio 2025, este año hemos llevado a cabo un análisis de doble materialidad con el objetivo de realizar una consulta a los grupos de interés de Meliá Hotels International para tener en cuenta su perspectiva y opinión respecto a los temas objeto de análisis a través de encuestas online. En este proceso de escucha, se remitió la encuesta a los siguientes grupos de interés: equipo directivo, empleados, clientes, proveedores, inversores, accionistas, analistas ESG y bancos.

Los resultados de este análisis contribuirán, sin duda, a enriquecer el modelo de negocio integrando en la gestión las expectativas y demandas de nuestros grupos de interés.



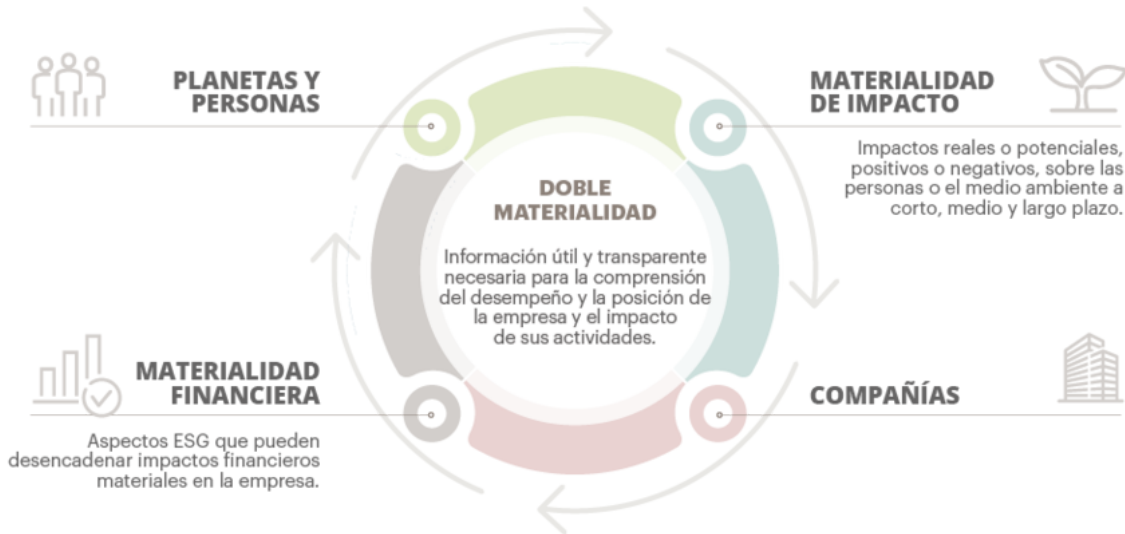
Sol Phu Quoc, Vietnam



Doble materialidad

En nuestro Informe de Gestión del año 2023 adquirimos el compromiso de realizar un nuevo análisis de materialidad, que hemos desarrollado a lo largo de este año, incorporando las recomendaciones de la nueva Directiva Europea sobre Informes de sostenibilidad corporativa (CSRD por sus siglas en inglés) relacionadas a este tema.

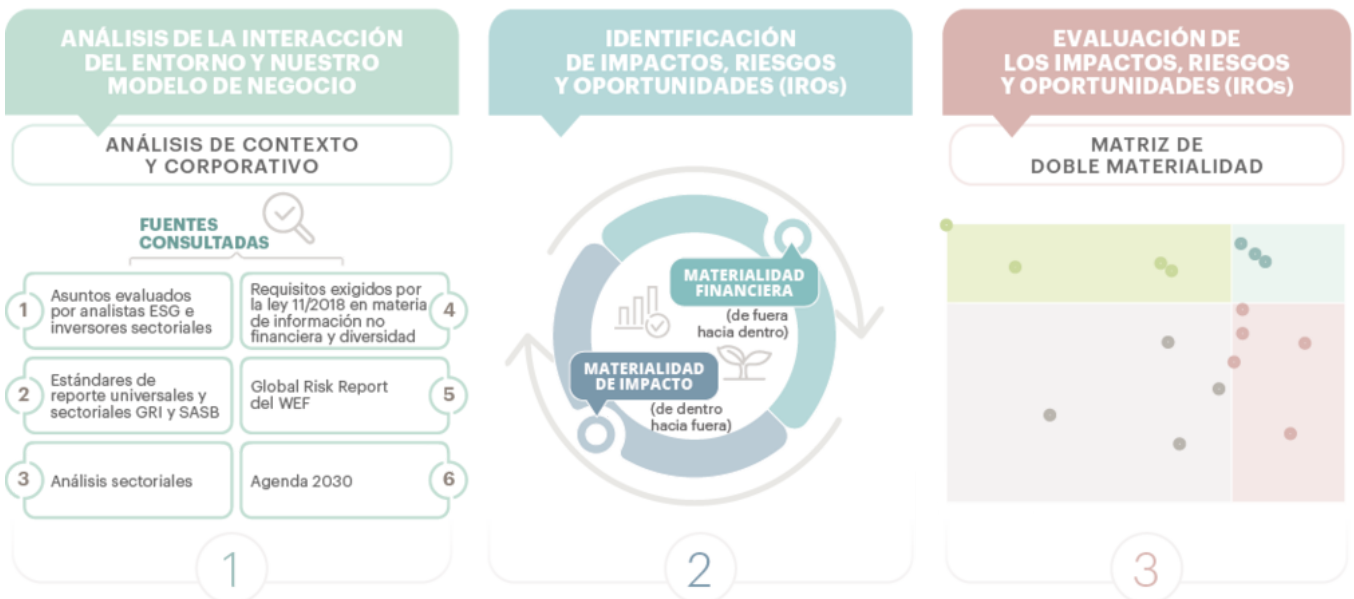
Atendiendo a ese compromiso de realizar un análisis de Doble Materialidad, hemos determinado los asuntos materiales o de importancia relativa en función de dos dimensiones: la materialidad de impacto y la materialidad financiera.



Principales fases del proceso

GRI: 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

Este proyecto se ha desarrollado en diferentes fases, al conllevar la participación e involucración de las diferentes áreas de la compañía, así como la interacción con nuestros grupos de interés.





Análisis de la interacción del entorno y nuestro modelo de negocio

Esta primera fase del proceso tiene como objetivo principal identificar las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, potencialmente materiales para la compañía. Para ello hemos llevado a cabo un análisis exhaustivo considerando tanto fuentes de información externas como internas.

Análisis de contexto

Se ha realizado un estudio preliminar para alinear la metodología del proyecto con los requerimientos de la directiva europea y contemplar información relevante para los analistas, incluyendo las siguientes fuentes de información:

- Marcos de reporte de sostenibilidad como el *Global Reporting Initiative* (GRI) y los estándares emitidos por el *European Financial Reporting Advisory Group* (EFRAG).
- Expectativas e intereses de analistas e inversores ESG (S&P, MSCI, etc.).
- Regulaciones y marcos normativos aplicables a nuestro sector.
- Recomendaciones e informes de prescriptores de sostenibilidad como el *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) y el *World Economic Forum* (WEF), entre otros.
- Tendencias sectoriales como las planteadas por el *World Travel & Tourism Council* (WTTC) e informes de sostenibilidad de nuestros competidores.

Análisis corporativo

Esta fase también requería realizar un análisis interno, incluyendo a nuestra cadena de valor y a nuestros principales grupos de interés.

- Identificamos nuestro modelo de negocio, detallando las principales divisiones del negocio y servicios ofrecidos.
- Evaluamos nuestra cadena de valor identificando nuestros principales grupos de interés implicados en cada fase.
- Revisamos los resultados de la consulta a los grupos de interés.
- Examinamos los asuntos materiales definidos en ejercicios anteriores.

Fruto de este análisis, identificamos un total de **16 asuntos** potencialmente materiales y un total de **41 subtemas**.



Identificación de impactos, riesgos y oportunidades

A continuación, procedimos a identificar una extensa lista de impactos, riesgos y oportunidades (IROs), actuales y potenciales aplicables a la compañía.



Para la identificación de los IROs, hemos examinado y considerado las diferentes casuísticas propias del sector hotelero, así como nuestras características particulares como compañía, enriqueciendo el ejercicio con información derivada del análisis de contexto y otras fuentes de información de interés para el ejercicio.

Como resultado de todo este proceso, se han identificado un total de **139 IROs**, de los que **63 son impactos** y los **76 restantes, riesgos y oportunidades**.

Un resultado, que sin duda englobaba todos aquellos ámbitos de relevancia para la compañía y para los grupos de interés significativos para Meliá.

Evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades

Una vez obtenido el listado final de impactos, riesgos y oportunidades, clasificados por sus respectivos temas y subtemas, hemos procedido a la valoración individual en base a tres horizontes temporales (corto, medio y largo plazo). Para realizar estas valoraciones se han involucrados todas las áreas de negocio y también aquellos grupos de interés seleccionados.





Esta consulta fue realizada en dos etapas. En la primera fase, enviamos unos cuestionarios a los grupos de interés elegidos, a los que les solicitábamos la valoración de cada uno de los subtemas en términos de relevancia y sus expectativas sobre la actuación de la compañía en estas materias, con el objetivo de obtener la escala de relevancia e importancia de cada uno de ellos.

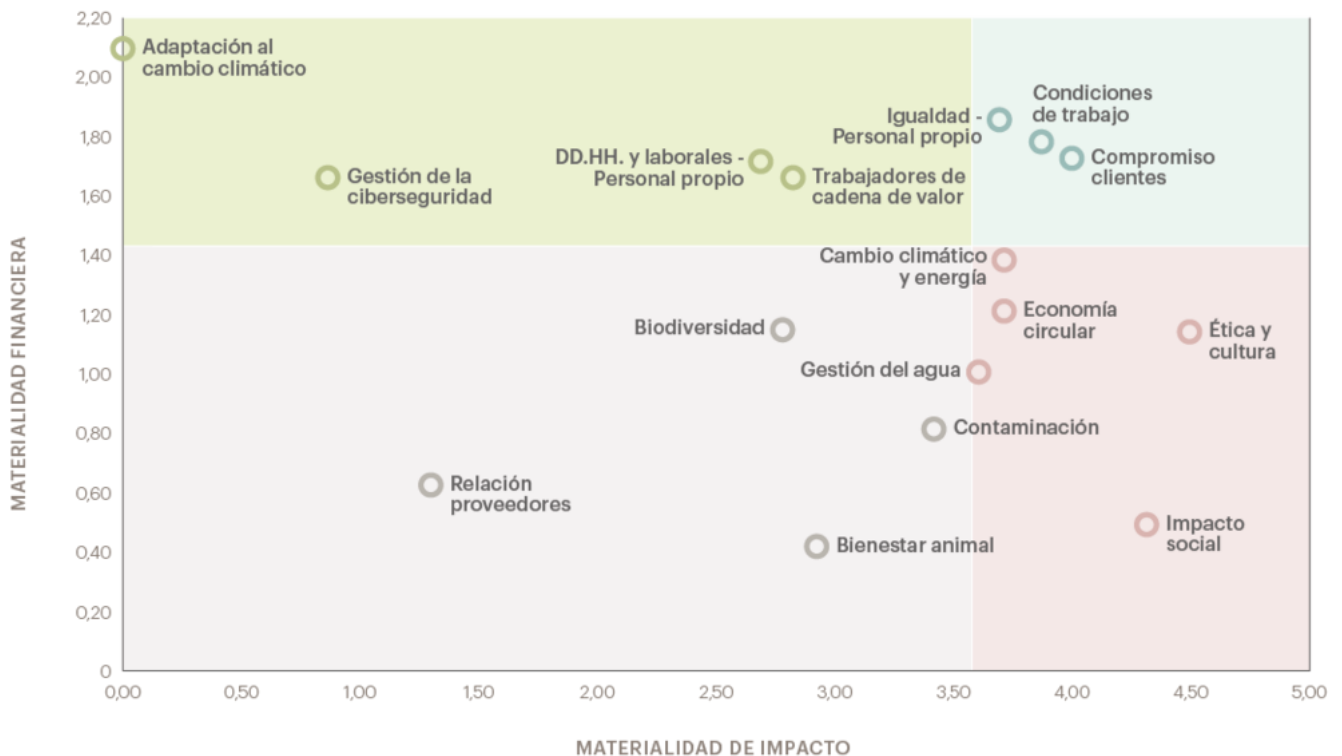
Por otro lado, realizamos sesiones de trabajo con las áreas de la compañía involucradas en el proceso conjuntamente con el departamento de Sostenibilidad. En estos grupos de trabajo determinamos variables como la gravedad (magnitud, efecto financiero estimado, alcance y remediabilidad) y la probabilidad, que junto con la escala nos permite realizar la valoración de cada IRO.

Durante todo este proceso, los órganos ejecutivos y de gobierno de la compañía así como el Comité de Sostenibilidad, han sido informados o participado en este proceso, con el objetivo de validarlo y conocer los resultados del ejercicio realizado.

Terminadas ambas etapas, procedimos a la integración y consolidación de todos los datos y resultados para obtener la **Matriz de Doble Materialidad** que nos permite identificar los asuntos prioritarios y más relevantes para la compañía desde la doble perspectiva de materialidad de impacto y materialidad financiera.

Matriz de doble materialidad

Asimismo, los resultados de la **Matriz de Doble Materialidad** se presentaron a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad para su revisión y validación. De esta manera constatamos que los hallazgos y conclusiones reflejan, de manera adecuada, la situación y las prioridades de la compañía en términos de sostenibilidad.





El resultado final muestra los **12 asuntos más relevantes** del Grupo Meliá Hotels International a nivel consolidado:

- Cambio climático (adaptación y mitigación)
- Gestión del agua
- Economía circular
- Personal propio (igualdad, condiciones de trabajo, derechos humanos y laborales)
- Trabajadores en la cadena de valor
- Impacto social
- Compromiso con nuestros clientes
- Ética y cultura
- Gestión de la Ciberseguridad

Próximos pasos

Somos conscientes de la relevancia del análisis de doble materialidad como piedra angular de nuestra estrategia de sostenibilidad y somos conscientes que es un proceso que requiere de una revisión e integración en el devenir del negocio de forma continua. Este primer ejercicio de doble materialidad nos demanda seguir profundizando en los análisis de los riesgos y oportunidades identificando su vinculación con el proceso de gestión de riesgos de la compañía. De esta manera, continuaremos avanzando a lo largo del ejercicio 2025 con el objetivo de adaptar nuestro informe de sostenibilidad a los requerimientos que la CSRD y las Normas Europeas de información sobre sostenibilidad contemplen.



Villa Le Blanc Gran Meliá, España

Good for the planet

Cambio climático 73

Gestión responsable del agua 90

Biodiversidad y ecosistemas 95

Economía circular y uso de los recursos 103



Cambio climático

El sector turístico es vulnerable al cambio climático y, al mismo tiempo, contribuye a la emisión de gases de efecto invernadero, una de las causas del calentamiento mundial. Acelerar la acción por el clima en el turismo es, por lo tanto, sumamente importante para garantizar la resiliencia del sector. La acción por el clima se refiere a los esfuerzos por medir y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reforzar la capacidad de adaptación a los impactos inducidos por el clima.

En el último estudio de la ONU de Turismo, presentado en diciembre de 2019 durante la COP25 de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, se preveía que las emisiones de CO2 correspondientes al turismo aumentarían al menos un 25% para 2030. Si queremos cumplir con el objetivo de reducir un 55% las emisiones para 2030 y lograr ser cero emisiones para 2050, se deben activar planes y estrategias para reducir la huella de carbono del turismo.

Hay que tener en cuenta que el turismo se ha convertido en una de las grandes industrias que sustentan la economía mundial y de la cuál dependen millones de puestos de trabajo y familias. Por ello, la transición hacia un turismo más sostenible y respetuoso con el medio ambiente debe ser justa y llevarse a cabo teniendo en cuenta a todos los agentes implicados.

Gobernanza de la gestión ESG y el cambio climático

GRI: 2-12

La compañía desde el año 2020, gestiona la gobernanza de la sostenibilidad a través del Comité de Sostenibilidad, quién tiene las competencias y responsabilidades asignada en todos los ámbitos del concepto de la sostenibilidad y la gestión de los criterios ESG y reporta, en función de las responsabilidades a los diferentes órganos de gobierno de la compañía.

Por otra parte, las consideraciones relacionadas con el clima se tienen en cuenta en la remuneración de los miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión a través de objetivos específicos en sus esquemas retributivos variables a corto y largo plazo.

En particular, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2023 menciona que el esquema retributivo variable a corto plazo del Consejero Delegado incluye un objetivo específico relacionado con ESG (*Environmental, Social, and Governance*), que tiene un peso del 5% del total de la retribución variable a corto plazo. Este objetivo está vinculado a dos prioridades:

- Adaptación de la compañía a la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD).
- La mejora de posicionamiento en iniciativas como la realización del proyecto de Doble Materialidad, el impacto financiero de los riesgos climáticos y la continuación del proyecto de reporting de información no financiera.

Además, el esquema retributivo variable a largo plazo también incluye objetivos de sostenibilidad y posicionamiento, que tienen un peso del 10% sobre el total. Estos objetivos están fijados en función del posicionamiento que obtenga la compañía en un ranking internacional de sostenibilidad. Dicho ranking incluye dentro sus criterios de evaluación asuntos económicos, cuestiones de gobernanza, prácticas sociales y el desempeño medioambiental, incluyendo la existencia de metas de reducción de emisiones de GEI y el resultado de la compañía frente a estas.



Es importante destacar que los componentes ESG (*Environmental, Social, and Governance*) no solo se aplican a la remuneración del Consejero Delegado, sino que también se replican en los objetivos de remuneración variable a nivel corporativo. Esto asegura que todos los empleados estén alineados con los objetivos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa de la empresa. En particular, el posicionamiento en rankings de sostenibilidad se integra en los esquemas retributivos variables de los empleados, fomentando así una cultura corporativa comprometida con la sostenibilidad y el desempeño responsable.

Estrategia

GRI: 3-3, 305-5

Plan de mitigación del cambio climático

Como Grupo hotelero de referencia en materia de sostenibilidad, hemos asumido compromisos para responder a la necesidad de avanzar en la adaptación y mitigación a los efectos adversos del cambio climático. En el año 2021 revalidamos nuestros objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia según la iniciativa [Science Based Targets \(SBTi\)](#) que busca limitar el calentamiento global del planeta por encima de 1,5°C, en consonancia con el Acuerdo de París (COP21).

Para avanzar y cumplir con las metas establecidas, estamos implantando diferentes iniciativas que nos permitirán alcanzar nuestros compromisos públicos: una reducción del 29,4% de nuestras emisiones en 2025 y del 71,4% en 2035, con respecto al año base 2018.

Con este objetivo en el horizonte, hemos identificado tres grandes palancas que nos permitirán evolucionar hacia la descarbonización de nuestro modelo de negocio:

- **Palanca 1: Optimización de los consumos energéticos**

La eficiencia energética juega un papel fundamental en la reducción de las emisiones de carbono al limitar la cantidad de energía necesaria consumida en la propia operación hotelera, facilitando una menor dependencia de los combustibles fósiles y reduciendo la intensidad de carbono.

En este ámbito, impulsamos iniciativas como la implantación de sistemas, monitorización, control y gestión medioambiental, la integración de criterios sostenibles en los procesos de nuevas construcciones, reformas o rehabilitaciones significativas que se programan trianualmente y la incorporación de inteligencia artificial en instalaciones o máquinas enfriadoras, entre otras.

- **Palanca 2: Migración hacia fuentes de energía renovables**

Potenciamos el uso de fuentes de energía renovables como la solar, la eólica, la hidráulica y la geotérmica que generan electricidad sin producir gases de efecto invernadero y además reducen significativamente durante su funcionamiento las emisiones de gases de efecto invernadero.

Incluimos aquí iniciativas como la instalación de paneles fotovoltaicos y la contratación de garantías de origen renovable, entre otras.

- **Palanca 3: Sensibilización y concienciación de nuestra cadena de valor.**

El objetivo de reducir las emisiones de alcance 3 representan sin duda uno de los mayores retos en la lucha contra el cambio climático, no solo por el volumen que representa para la huella total de Meliá (82%) sino por el número de actores que intervienen en esta. Por ello, es crucial involucrar a nuestros clientes y a todos los integrantes clave de nuestra cadena de valor.

En el caso preciso de nuestro modelo de negocio, encontramos dentro de nuestro alcance 3 las emisiones de hoteles en gestión, por esta razón, iniciativas como las expuestas en las palancas anteriores forman



parte de nuestra propuesta de productos y servicios sostenibles para sensibilizar a dos de nuestros grupos de interés más relevantes en este ámbito, los propietarios y partners.

Para el sector hotelero, el mayor potencial de bloqueo de carbono se encuentra concentrado en su infraestructura. La adquisición de activos intensivos en combustibles fósiles podría retrasar nuestros avances hacia la descarbonización. En Meliá somos conscientes de esta realidad y por ello nuestra Dirección de Real Estate (patrimonial) tiene entre sus objetivos contribuir a reducir nuestras emisiones y avanzar en los compromisos adquiridos.

Por otra parte, la reciente integración de la Dirección de Sostenibilidad en esta Dirección General, donde también se ubican las áreas de Obras y Mantenimiento, Energía & Medio ambiente y la cadena de suministros, reforzará la asignación de inversiones con criterios sostenibles en todas las propiedades de Meliá.

En este sentido, actualizamos y revisamos anualmente los manuales de diseño y construcción que recogen la integración de criterios sostenibles a implementar en las obras nuevas, rehabilitaciones o reformas relevantes que se inician cada año. Además, impulsamos acciones de sensibilización dirigidas a nuestros partners sobre la importancia de diseñar activos donde la sostenibilidad sea un estándar, impulsando una visión de largo plazo que contribuya a la adaptación y mitigación del cambio climático.

Nuestro plan de mitigación es la punta de lanza del conjunto de iniciativas que venimos desarrollando para la descarbonización de nuestro modelo de negocio y nuestra evolución hacia un modelo turístico más eficiente, responsable y sostenible.

‘Negocio Responsable’ es la denominación que recibe nuestra estrategia de sostenibilidad, que se integra en Plan Estratégico ‘Roadto2024’ para el periodo 2022-2024 con el objetivo de ser más sostenibles. Además, como en todo proyecto estratégico, se da una armonización con la planificación financiera a través la Política de Inversiones y Financiación, aprobada por el Consejo de Administración en 2019, donde se establecen principios claros para la evaluación, planificación y gestión de nuestras inversiones. De esta manera aseguramos que todas las decisiones financieras consideren los riesgos y beneficios asociados y se alineen con los objetivos estratégicos de la empresa, incluyendo la integración de los principios de la sostenibilidad.

Riesgos y oportunidades derivados

GRI: 201-1, 203-1, 203-2, 3-1, 3-2, 3-3

Nuestro Mapa de Riesgos Global identifica los principales riesgos a los que nos enfrentamos como compañía. Este mapa tiene una periodicidad de revisión anual y sus resultados se elevan a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, entre cuyas responsabilidades se encuentra la supervisión de los sistemas de gestión de riesgos, incluidos aquellos que han sido identificados bajo el acrónimo ESG.

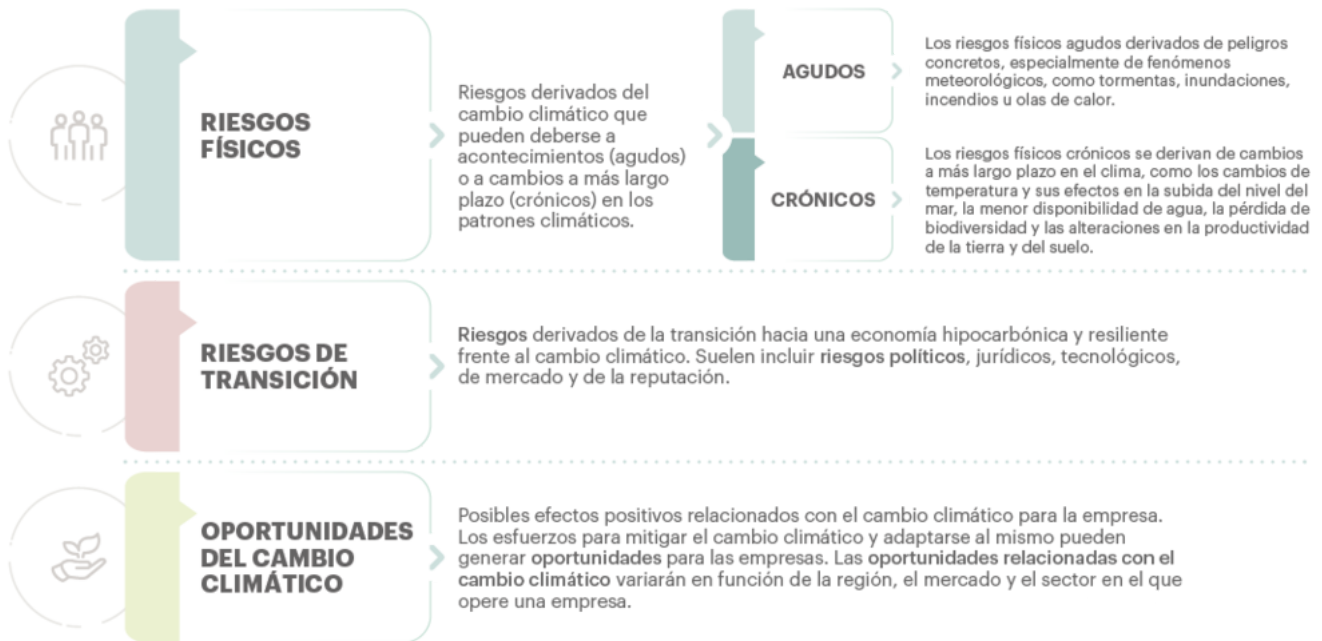
En el caso específico de los riesgos relacionados al cambio climático, el riesgo “Catástrofes o desastres naturales”, referido a daños a los activos físicos o interrupción de las operaciones debido a fenómenos climáticos extremos, se ubica en la posición 10 entre los TOP 20 de la compañía. Este riesgo ha escalado una posición con respecto al año 2023, lo que demuestra que la compañía es consciente de la exposición a fenómenos climáticos junto con las conclusiones referidas al estudio que realizamos en 2021 en base a las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

Por lo anterior y en sintonía con la futura regulación que requerirá que los informes de Sostenibilidad incluyan una estimación del impacto financiero sobre los riesgos asociados al cambio climático, este año realizamos un primer ejercicio de actualización y profundización en el análisis de los riesgos climáticos asociados a nuestro portfolio en propiedad y alquiler.



Principales elementos y fases del proceso

Definiciones



Horizontes temporales, alcance y escenarios climáticos

Con el objetivo de identificar su exposición a los riesgos físicos y de transición, así como las oportunidades relacionadas con el cambio climático, en 2024, la compañía no sólo ha ampliado el alcance de la versión anterior del análisis para incluir además los hoteles en alquiler, sino que se ha profundizado en términos de la granularidad. En este sentido, se ha realizado un análisis por cada activo hotelero en régimen de propiedad y alquiler y, para cada uno de los riesgos y oportunidades climáticos considerados en el análisis, se han evaluado los impactos en tres horizontes temporales.

En cuanto a la selección de escenarios, la evaluación realizada incluye un análisis de escenarios climáticos considerando distintas trayectorias que incluyen, tanto factores físicos como socioeconómicos, tales como *Representative Concentration Pathway (RCP)*, *Shared Socioeconomic Pathways (SSP)* o *International Energy Agency (IEA)*, principalmente. Teniendo en consideración dichas trayectorias y con el objetivo de satisfacer las sugerencias del TCFD y los requisitos del marco regulatorio europeo (CSRD y Taxonomía Europea), la compañía ha establecido las siguientes consideraciones para el ejercicio actual:

TIPOLOGÍA ROCC	ESCENARIOS	CORTO PLAZO	MEDIO PLAZO	LARGO PLAZO
Riesgos físicos	SSP2-4.5 (IPCC)	2021-2040	2041-2060	2081-2100
	SSP5-8.5 (IPCC)			
Riesgos y oportunidades de transición	APS (IEA)	2030	2050	2100
	NZE (IEA)			



Dónde:

- **SSP2-4.5 (IPCC)** Representa escenarios en consonancia con el límite superior de los objetivos del Acuerdo de París resultando en una estimación de calentamiento de alrededor de 2,7°C (2,1 – 3,5°C) para fines del siglo XXI.
- **SSP5-8.5 (IPCC)** Representa el escenario de calentamiento más alto, con un incremento de la temperatura de 4,5°C (3,3 – 5,7°C) de las posibles trayectorias estudiadas. Es uno de los escenarios “no-climate-policy”.
- **APS (IEA)** Un escenario que asume que todos los compromisos climáticos asumidos por los gobiernos y las industrias de todo el mundo a finales de agosto de 2024, incluidas las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC) y los objetivos a largo plazo de cero emisiones netas se cumplirán íntegramente y a tiempo.
- **NZE (IEA)** Un escenario que establece una vía para que el sector energético mundial alcance unas emisiones netas nulas de CO2 en 2050. No depende de reducciones de emisiones ajenas al sector energético para alcanzar sus objetivos.

Universo de riesgos y oportunidades

Con el objetivo de gestionar la resiliencia climática de nuestro modelo de negocio, tras definir los escenarios y el perímetro de análisis, fue necesario identificar el universo de riesgos y oportunidades a incluir en el análisis. Para ello, tomamos como referencia principalmente dos fuentes:

- Los peligros relacionados con el clima expuestos en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión.
- Informe TCFD previo y el listado de eventos de transición relacionados con el clima planteado por el TCFD.

Al respecto, dado que la presencia de hoteles y operaciones en zonas de alta montaña es limitada, peligros climáticos como los rebosamientos de los glaciares o la soliflucción han sido descartados del análisis en cuestión, así como ciertos peligros climáticos marinos de la Taxonomía Europea.

A partir de las fuentes anteriores formulamos los siguientes listados de riesgos y oportunidades para la realidad de Meliá:

RIESGOS FÍSICOS	
RF1	Infraestructuras y actividades económicas cercanas a la costa amenazadas por el aumento del nivel del mar
RF2	Incremento de la frecuencia de aparición de desperfectos en infraestructuras por precipitaciones extremas e inundaciones
RF3	Incremento de la frecuencia de aparición de desperfectos en infraestructuras por fuertes vientos, huracanes, tormentas tropicales y tornados
RF4	Incremento de la frecuencia y magnitud de incendios forestales en las inmediaciones de las infraestructuras
RF5	Incremento de la exposición de infraestructuras, actividades, empleados y clientes a temperaturas extremas
RF6	Reducción de la disponibilidad de recursos hídricos en las infraestructuras por sequías y escasez de lluvias
RF7	Incremento de la frecuencia e intensidad de los desplazamientos de tierra en infraestructuras y actividades económicas cercanas a zonas montañosas



RIESGOS DE TRANSICIÓN

RF1	Aumento de dificultades operativas de equipos e instalaciones debido a una transición hacia tecnologías de bajas emisiones
RF2	Cambios en el comportamiento/preferencias del cliente relacionadas con servicios sostenibles
RF3	Degradación de la imagen corporativa debido a una mayor concienciación climática por partes interesadas
RF4	Aumento de la exposición a litigios/infracciones ambientales
RF5	Incremento de costes asociados a la huella de carbono corporativa
RF6	Dificultad para la obtención de capital por falta de cumplimiento con criterios ESG
RF7	Encarecimiento de los seguros asociado al incremento del impacto de los fenómenos meteorológicos extremos
RF8	Necesidad de implementar cambios en el reporte sobre cambio climático
RF9	Inestabilidad geopolítica y social motivada por los impactos derivados del cambio climático

OPORTUNIDADES DE TRANSICIÓN

O1	Apertura de nuevos mercados debido a la mejora de las condiciones climáticas
O2	Diferenciación frente a la competencia en aspectos relacionados con la gestión del cambio climático
O3	Cambios en el comportamiento/preferencias del cliente relacionadas con servicios sostenibles
O4	Incentivos directos de la administración relativos a eficiencia energética, consumo de recursos e incentivos directos de la administración relativos a la lucha contra el cambio climático
O5	Mejora de la imagen corporativa debido a una mayor concienciación climática
O6	Mayor atracción de capital por parte de accionistas e inversores



Metodología y resultados

Durante 2024 se ha realizado un análisis de riesgos físicos semi-cuantitativo (basado en escalas), por activo y geolocalización. Además, en esta oportunidad el marco de evaluación expuesto en la Guía TCFD:



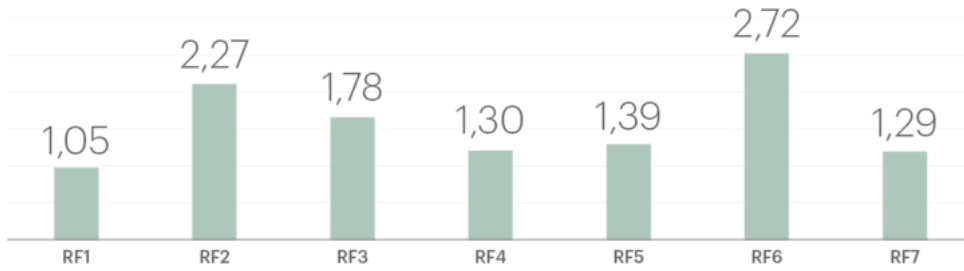
Dónde:

- **PELIGRO** es la posible aparición de un fenómeno o impacto físico relacionado con el clima. En nuestro caso, los listados mencionados en el punto "Universo de riesgos y oportunidades".
- **EXPOSICIÓN** es la presencia de personas, ecosistemas, recursos, infraestructuras o activos económicos y sociales en lugares y entornos que podrían verse afectados por la amenaza. Es decir, el portfolio de hoteles de la compañía.
- **VULNERABILIDAD** es la propensión o predisposición a verse afectado, como la sensibilidad o susceptibilidad al daño, y la falta de capacidad para hacer frente y adaptarse.
- **IMPACTO** son resultados o consecuencias residuales, tras las medidas de adaptación y mitigación, de las vulnerabilidades relacionadas con el clima en las organizaciones, incluidos los impactos indirectos más amplios en los sistemas sociales, económicos y ecológicos en los que opera la organización.

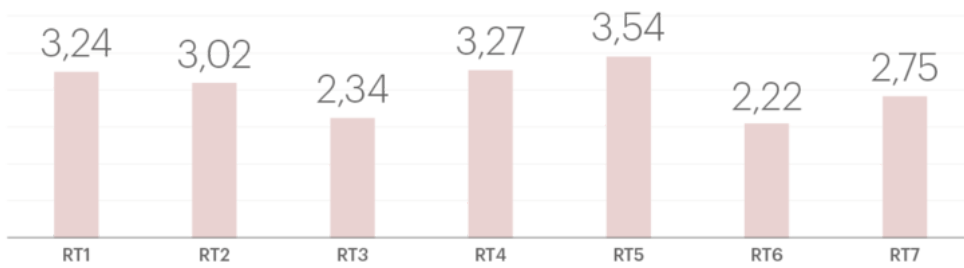
De esta forma, a continuación presentamos una selección de los resultados que obtuvimos, como fruto de este primer ejercicio, en términos de impacto promedio en una escala semi-cuantitativa. Es importante mencionar que en este ejercicio cada uno de los activos tienen el mismo peso sobre la valoración total.



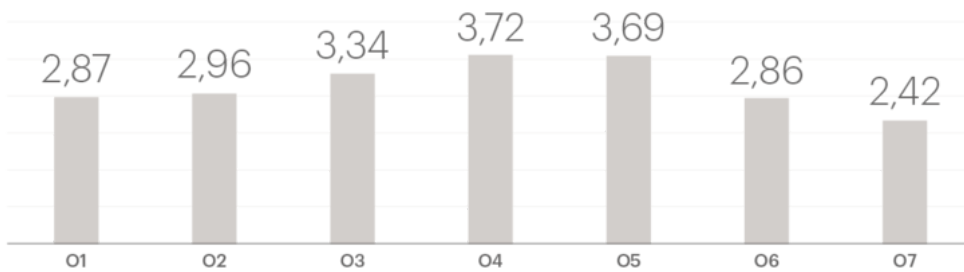
RESULTADOS DE IMPACTO RIESGOS FÍSICOS - ESCENARIO SSP2-4.5 (IPCC)



RESULTADOS DE IMPACTO RIESGOS DE TRANSICIÓN - ESCENARIO NZE (IEA)



RESULTADOS DE IMPACTO OPORTUNIDADES DE TRANSICIÓN - ESCENARIO NZE (IEA)





Medidas de adaptación al cambio climático

Fortalecemos la resiliencia de la operación

Hemos desarrollado un proceso exhaustivo de investigación de todos nuestros activos, con especial atención a nuestro portfolio en propiedad y alquiler, teniendo en cuenta la ubicación de cada uno de nuestros hoteles. A partir de 2025, nos centraremos en identificar las acciones e inversiones necesarias que permitan elaborar el plan de adaptación de la compañía para mitigar los impactos y fortalecer nuestra resiliencia ante los riesgos climáticos que hayamos identificado.

Hasta la fecha, hemos desarrollado un conjunto de medidas preventivas, tales como protocolos específicos y planes de continuidad para gestionar situaciones climatológicas extremas (precipitaciones intensas, huracanes o la exposición a temperaturas extremas). Precisamente estos últimos son los riesgos físicos con mayor impacto según los resultados. Adoptamos un enfoque proactivo que nos hace estar mejor preparados para hacer frente a cualquier eventualidad climática y proteger a nuestros clientes y personas empleadas, así como nuestros activos hoteleros.

Política relacionada

GRI: 2-23, 2-24

A nivel formal, nuestra [Política de Cambio Climático y Medioambiente](#), aprobada por el Consejo de Administración en 2017 y actualizada en 2021, tiene como objetivo definir los principios de actuación de Meliá Hotels International y su Grupo en la lucha contra el cambio climático, la protección del medioambiente y la gestión de las incidencias, riesgos y oportunidades relacionados con la mitigación y adaptación al cambio climático.

Para avanzar en la mitigación del cambio climático, nos centramos en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero mediante la optimización de consumos energéticos, el uso de energías renovables y la compensación de emisiones.

Promovemos instalaciones energéticamente eficientes y certificadas, el uso de materiales sostenibles y la implementación de modelos de diseño y construcción respetuosos con el entorno. Por otra parte, fomentamos la oferta de productos y servicios bajos en emisiones de gases de efecto invernadero, así como como la movilidad eléctrica y la instalación de puntos de recarga.

Para favorecer la adaptación al cambio climático, empleamos el análisis de escenarios para evaluar las implicaciones potenciales en nuestra actividad de sus riesgos y oportunidades, así como para cuantificar su impacto, planificando a continuación las medidas de adecuación oportunas.

Esta norma interna es de aplicación global y directa para todas las oficinas corporativas y unidades de negocio gestionadas por Meliá. Asimismo, aunque su contenido es obligatorio, está sujeto a la regulación adicional en la materia.



Actuaciones y recursos relacionados

GRI: 3-3, 302-4, 302-5

Optimización de los consumos energéticos

Sistema de gestión medioambiental (SAVE)

Diseñado internamente por nuestros ingenieros en 2007, bajo los criterios de la ISO 14001 de Gestión Medioambiental, nuestro sistema de gestión continuo asegura la integración de nuevas exigencias y garantiza el análisis continuo de nuestra gestión y la de nuestros equipos de servicios técnicos. Refuerza también la importancia de la medición y gestión de los indicadores relacionados con los consumos de energía, agua y la generación de residuos.

Este sistema se nutre principalmente de tres fuentes de información:

- La monitorización permanente por parte de la operación,
- los distintos procesos de auditoría anuales obligatorios (riesgos, seguridad y salud, seguros, etc.),
- el apoyo y contratación de consultorías especializadas con el objetivo de identificar mejoras en los procesos operativos y oportunidades tecnológicas.

Este sistema nos permite analizar información detallada de los departamentos operativos de los hoteles para detectar oportunidades de mayor eficiencia, además de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos anuales marcados. Estas potenciales mejoras se someten a estudios de viabilidad técnico-económica para priorizar aquellas inversiones asociadas con mayor impacto a nivel medioambiental y económico. Tras su implementación, pasan a medirse igual que el resto de las iniciativas (CO2PERATE, paneles solares, etc.). Durante el 2024, se identificaron 30 nuevas iniciativas y se terminaron de implementar 90, la mayor parte de ellas relacionadas con los recursos energéticos y una pequeña parte dirigida a agua y residuos.

El foco principal de SAVE son los activos en propiedad y alquiler sin embargo se extiende también a hoteles en gestión.

ESTADO	2023	2024	
	INICIATIVAS	INICIATIVAS	AHORRO POTENCIAL TCO _{2e}
No se implementará	43	46	
En investigación	172	80	
Por implementar	26	28	68
En implementación	33	107	121
Implementada	26	72	1.066

De la misma manera, hemos avanzado significativamente con relación a la integración de los procesos de captura, reporte y revisión de desviaciones de indicadores como consumos de energía y agua a los procesos cotidianos que se siguen para la información financiera. Así mensualmente, alineado con el calendario de cierres contables, se revisa el grado de completitud de la información con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en la recopilación de este tipo de datos.

En vista de lo anterior, se han desarrollado y desplegado procedimientos que detallan la asignación de responsabilidades, definiciones, flujogramas y otras herramientas que garanticen el correcto funcionamiento de esta fase del proceso.



En 2025 nos comprometemos a ampliar el alcance de estos últimos avances a estadísticos como la generación de residuos y otros componentes de la información de sostenibilidad así como profundizar en el atributo relacionado con la calidad de la información.

CO2PERATE

Desde su lanzamiento en 2019, este proyecto tiene como principal objetivo optimizar el consumo energético procedente de la climatización, integrando avances de inteligencia artificial en las máquinas enfriadoras. Este sistema permite a los equipos adecuar el consumo a las necesidades operativas y térmicas del día a día, mejorando el control y gestión de las principales instalaciones consumidoras de energía.

El proyecto 'CO2PERATE' se aplica en los hoteles en propiedad y alquiler. En el caso de los hoteles en gestión, esta medida puede ser extendida dependiendo de la disposición de sus propietarios.

CO2PERATE	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Hoteles	#	85	81	69	58
Ahorros	M€	1,0	1,9	1,2	0,5
Ahorros energéticos	kWh	9.505.337	12.626.675	8.140.432	3.781.425
Emisiones evitadas	TnCo2	3.951	4.172	2.791	1.489

En 2024 hemos impulsado la revisión de los servicios prestados por los diferentes proveedores, bajo un doble objetivo:

- Optimizar la relación beneficio/inversión de esta solución en algunos hoteles.
- Ampliar la capacidad tecnológica implantando telemetría, sistemas de alarmas sobre los consumos generales, facilitando así la identificación independiente de los consumos realizados por sistemas de climatización respecto al resto de consumos.

Así, durante el próximo año retiraremos 4 hoteles en propiedad y alquiler de esta iniciativa y por otra parte, ampliaremos la capacidad tecnológica en 43 hoteles. En el caso de hoteles en gestión planeamos incorporar 11 hoteles más a este proyecto.

Activos más sostenibles

Durante estos últimos años hemos promovido la integración de atributos sostenibles en nuestra gestión patrimonial, permitiéndonos enriquecer y mejorar los procesos de diseño, construcción y reforma de las unidades de negocio. El resultado final es una propuesta de valor diferencial que añade criterios sostenibles, mejora la eficiencia de los establecimientos hoteleros y minimiza el impacto medioambiental.

Esta iniciativa engloba todas aquellas medidas de reacondicionamiento de los activos en propiedad y alquiler con el objetivo de hacerlos más sostenibles que no están contempladas en el resto de las iniciativas. Así encontramos medidas como la implementación de instalaciones de monitorización, cambios de iluminación, sustitución de equipos y otras medidas de eficiencia.

Medidas de ahorro energético (MAES)

Parte del proceso de monitorización desarrollado en SAVE supone identificar activos cuya importancia en términos de volúmenes de consumos sea relevante, convirtiéndolos en candidatos ideales para la implementación de consultorías especializadas.



En estas se detectan las áreas de mejora en los procesos operativos asociados al control de las instalaciones o el comportamiento de nuestros equipos, ayudándonos así a optimizar las operaciones diarias y mejorar en eficiencia, además de proveernos con la formación adecuada.

A lo largo de los últimos dos años hemos implementado medidas de ahorro energético en dos hoteles, Meliá Punta Cana Beach y Caribe Beach, cuyos consumos energéticos concentran casi un 10% del total de la compañía y cuyos resultados presentamos en la siguiente tabla:

MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO	UNIDAD	2023	2024
Hoteles	#	2	2
Ahorros energéticos	kWh	153.761	172.864
Emisiones evitadas	TnCo2	260	379

Durante el 2025, seguiremos monitorizando el resultado de dichos hoteles e incorporaremos 2 grandes consumidores más, ME London y Paradisus Palma Real, concentrando así aproximadamente el 18% del consumo total.

Al igual que SAVE, este es un proyecto de mejora continua que se centra principalmente en hoteles de propiedad y alquiler. No obstante, según la disposición de los propietarios, esta iniciativa también se puede extender a hoteles gestionados.

Migración hacia fuentes de energía renovable

Contratación de energía eléctrica renovable

La energía eléctrica es una de las fuentes más importantes para la compañía y por ello representa también una oportunidad significativa para la reducción de nuestras emisiones. En Meliá impulsamos la contratación de energía eléctrica renovable a través de un proceso de adhesión gradual por países, con foco principal en hoteles en propiedad o alquiler.

De esta manera, por medio de nuestro sistema de contratación centralizada de electricidad producida por terceros, la totalidad de la energía eléctrica consumida en los destinos de Europa, donde tenemos masa crítica: España, Italia, Alemania, Francia, Países Bajos, Reino Unido y Luxemburgo, este último adicionado durante el 2024, proviene de fuentes renovables. Estos consumos representan el 34% del total de energía eléctrica consumida por la compañía.

CONTRATACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA RENOVABLE

GARANTÍAS DE ORIGEN	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Energía renovable	kWh	108.802.605	154.763.652	166.093.072	161.751.240
Energía renovable	% del total	32,7 %	33,8 %	34,1 %	34,4 %

Power Purchase Agreements (PPA)

La firma de acuerdos de compraventa de energía limpia a largo plazo, sobre activos determinados y con un precio fijo, es otro de los sistemas que promovemos internamente. Al cierre de 2024, Meliá valora este modelo como una opción más para avanzar en la consecución de nuestros objetivos en otros países y destinos.



En 2023, la compañía firmó un acuerdo de compraventa de energía limpia con la empresa de Servicios Energéticos de la República Dominicana (CEPM). Instalándose una importante planta fotovoltaica con una potencia de 500 KiloWatt que produce casi 1.500.000 KiloWatt anuales, que entró en funcionamiento a inicios de 2024.

PROYECTO 1 - CEPM - RESULTADOS 2024



Fruto de los logros obtenidos, hemos sumado al proyecto una segunda fase, ampliando la instalación con una importante capacidad solar fotovoltaica. Con una potencia instalada de 1.499 kWp y una capacidad de producción de aproximadamente 2.400.000 kWh/año, este proyecto permitirá ahorrar cerca de 250.000 €/año. Preveamos que la instalación esté terminada y operando en la segunda mitad del 2025 y que los mayores resultados comiencen a materializarse a partir del 2026.

PROYECTO 2 - CEPM



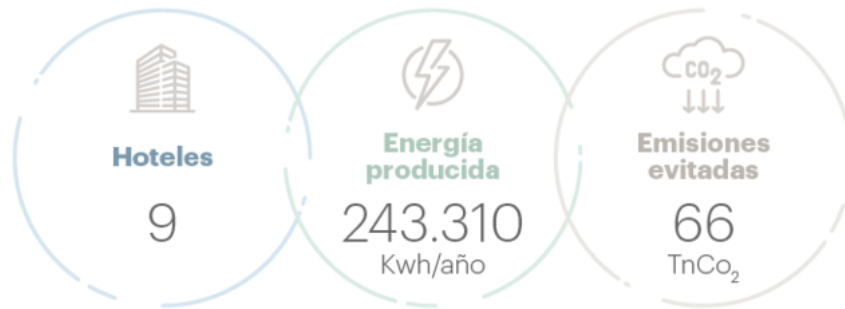
Autogeneración de energía renovable

Otra de las medidas que la compañía impulsa en este sentido y que también se encuentra en proceso de evaluación, se relaciona con la instalación de paneles solares. Al generar nuestra propia energía a partir de una fuente limpia y renovable como el sol, disminuimos emisiones de gases de efecto invernadero. Como la mayoría de las iniciativas anteriores, el foco principal se encuentra en el alcance de hoteles en propiedad y alquiler sin embargo, dependiendo de la disposición de los propietarios, esta medida también se ha logrado extender a hoteles en gestión.

Durante el 2024 pusimos en funcionamiento 5 instalaciones fotovoltaicas incrementando nuestra capacidad instalada hasta el momento en hoteles de propiedad y alquiler. Así, gracias a esta iniciativa, logramos evitar la emisión de 66 toneladas de carbono equivalente.



AUTOGENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE



Se tiene planificada la puesta en marcha de otras 5 instalaciones fotovoltaicas más durante el 2025.

Sensibilización y concienciación de nuestra cadena de valor

Iniciativas en nuestra cadena de valor

Una proporción significativa del alcance 3 de la huella de carbono de compañías hoteleras como Meliá proviene de hoteles operados bajo modelos de gestión y franquicia. Por lo tanto, en un modelo de negocio que busca migrar hacia una estrategia *asset light*, es esencial promover proyectos que involucren a los propietarios de estos hoteles.

En este contexto, aunque nuestras iniciativas se originan con el objetivo principal de garantizar la transición a un modelo de negocio descarbonizado en hoteles de propiedad y alquiler, la mayoría de las iniciativas que impulsamos desde la compañía también se presentan a los propietarios de hoteles en régimen de gestión y franquicia.

A continuación mostramos los resultados que iniciativas como CO2PERATE e instalaciones fotovoltaicas, entre otras, han afectado en este tipo de activos:

INICIATIVAS HOTELES EN GESTIÓN	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Ahorros	M€	0,1	0,2	0,4	0,1
Energía renovable	kWh	519.308	851.183	1.962.631	958.756
Emisiones evitadas	TnCo ₂	173	292	551	284
Emisiones por compensar	TnCo ₂	0	0	0	59

Road to Net Zero Events

Sensibilizar a los clientes es fundamental para mitigar la huella de alcance 3, al educar a nuestros huéspedes sobre prácticas sostenibles y la importancia de reducir su impacto ambiental, los hoteles pueden fomentar comportamientos más responsables durante la estancia.

Durante este año, continuamos implementando el programa 'Road to net zero events', iniciado en 2023, que permite el cálculo de la huella de carbono para aquellos eventos asociados al segmento 'MICE' (*Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions*) en la cotización y al término del evento.

La herramienta tecnológica desarrollada se conecta e integra en los sistemas de gestión del hotel y permite realizar mediciones basadas en la información específica de cada hotel, tomando los datos de consumos, la



superficie del hotel (m2) y aplicando el factor de emisión por país, calculando la huella de carbono para los alcances 1 y 2.

Como aspecto novedoso, se han parametrizado todos los menús con la huella por producto, lo que facilita tener una visión de una categoría del alcance 3, proporcionando información detallada de la huella de carbono detrás de cada menú.

Nuestro compromiso es que toda la huella generada sea compensada, ya sea directamente por Meliá Hotels International o por el cliente, si decide realizar la compensación en proyectos de su elección.

Durante el 2024 esta iniciativa se escaló a 37 hoteles más alcanzando cubrir así casi 5.000 eventos. Las emisiones generadas serán compensadas durante el 2025, por una cifra de 5.337 TnCO2.



Promoción de la movilidad sostenible

Somos conscientes de los cambios de la sociedad en relación a los patrones de movilidad y también por parte de nuestros clientes, cada vez más sensibles en seleccionar una movilidad menos dependiente de los combustibles fósiles. Por ello, con el objetivo de sensibilizar a quienes se alojan en nuestros hoteles e incentivar comportamientos más responsables ponemos a su disposición en ciertos hoteles una oferta de puntos de recarga de vehículos eléctricos en las instalaciones de aparcamiento (interno o externo).

En el año 2021 firmamos un acuerdo estratégico con WENEA, proveedor de soluciones de movilidad eléctrica y, desde entonces, hemos instalado puntos de recarga en 24 hoteles en propiedad y alquiler.

Nuestro objetivo es seguir impulsando este modelo de movilidad y ampliar nuestra oferta con nuevos puntos de recarga en 6 hoteles más durante el próximo año.

MOVILIDAD SOSTENIBLE





Consumos y mix energéticos

GRI: 302-1, 302-3

INDICADOR	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Combustibles no renovables (A+B+C)	GJ	329.889	480.190	433.140	425.382
	MWh	91.636	133.386	120.587	118.162
A. Gas natural	GJ	204.892	312.790	232.606	223.916
	m ³	4.737.606	7.232.465	6.573.030	6.327.454
B. Propano	GJ	101.258	136.770	170.610	174.774
	Tn	2.225	3.006	3.878	3.973
C. Gasóleo	GJ	23.739	30.630	29.924	26.692
	m ³	620	800	846	730
Electricidad no renovable	GJ	238.292	312.901	369.696	345.062
	MWh	66.192	86.917	102.693	95.851
Vapor / calefacción / refrigeración y otras energías no renovables	GJ	238.425	300.152	222.597	351.143
	MWh	66.229	83.376	97.973	97.540
Total consumo de energía no renovable	GJ	806.606	1.093.243	1.025.433	1.121.586
	MWh	224.057	303.679	321.254	311.552
Electricidad renovable (con certificación verde y autogenerada)	GJ	391.689	557.149	597.935	588.402
	MWh	108.803	154.764	166.093	163.445
Total consumo de energía (no renovable + renovable)	GJ	1.198.296	1.650.392	1.623.368	1.709.988
	MWh	332.860	458.442	487.347	474.997
Ratio de intensidad energética	GJ / estancia	0,188	0,138	0,124	0,134
	MWh / estancia	0,052	0,038	0,037	0,037
Coste total consumo de energía	€	37.757.845	70.834.468	79.694.205	67.366.871
Porcentaje de energía renovable	Total consumo	32,7 %	33,8 %	34,1 %	34,4 %
Porcentaje de electricidad	Total consumo	52,6 %	52,7 %	55,2 %	54,6 %
Cobertura de los datos	Portfolio	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %



Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales

GRI: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6

INDICADOR	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Total emisiones alcance 1	TCO ₂ eq	20.645	29.525	29.452	27.089
Ratio de intensidad emisiones alcance 1	TCO ₂ eq / estancia	0,003	0,002	0,002	0,002
Total emisiones alcance 2	TCO ₂ eq	71.961	92.672	110.057	106.974
Ratio de intensidad emisiones alcance 2	TCO ₂ eq / estancia	0,011	0,008	0,008	0,008
Total emisiones alcance 1 y 2	TCO ₂ eq	92.606	122.197	139.509	134.063
Ratio de intensidad emisiones alcance 1 y 2	TCO ₂ eq / estancia	0,015	0,010	0,011	0,011
Total emisiones alcance 3**	TCO ₂ eq	238.849	461.463	555.427	616.096
Ratio de intensidad emisiones alcance 3	TCO ₂ eq / estancia	0,0	0,0	0,0	0,0
Total emisiones	TCO ₂ eq	331.455	583.660	694.936	750.159
Ratio de intensidad emisiones	TCO ₂ eq / estancia	0,052	0,049	0,053	0,059
Cobertura de los datos	% portfolio	100 %	100 %	100 %	100 %

(**) Scope 3: Selección de categorías por significancia.

Emisiones de GEI brutas de alcance 3

GRI: 305-3

CATEGORÍA	UNIDAD	2022	2023	2024
1 Compra de bienes y servicios	TCO ₂ eq	191.405	265.827	264.294
2 Compra de bienes de capital	TCO ₂ eq	36.612	26.167	25.077
3 Actividades relacionadas con la energía	TCO ₂ eq	21.881	24.507	23.616
5 Gestión de residuos	TCO ₂ eq	3.960	3.813	9.182
6 Viajes de negocio	TCO ₂ eq	2.660	2.469	2.920
7 Desplazamiento de empleados	TCO ₂ eq	23.991	23.113	23.269
11 Uso de productos vendidos (Hoteles en Gestión)	TCO ₂ eq	180.955	209.532	267.738
Total emisiones alcance 3	TCO ₂ eq	461.463	555.427	616.096



Gestión responsable del agua

En una proyección a 2050, el Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC) de Naciones Unidas destaca que la mitad de la población mundial vivirá en regiones afectadas por estrés hídrico. Por nuestra parte, creemos que una estrategia de adaptación al cambio climático ha de impulsar una gestión hídrica eficaz y responsable para reducir vulnerabilidades y crear resiliencia climática.

Desde el año 2008 priorizamos e impulsamos iniciativas para reducir la utilización del agua, principalmente en aquellos destinos vacacionales donde el consumo hídrico, fruto de las infraestructuras y el entorno, precisa de una mayor dedicación de recursos económicos y una gestión más eficaz y responsable.

Entre las medidas implementadas se incluyen la innovación y la tecnología que facilitan el ahorro de consumos. Algunos ejemplos serían la instalación de aireadores y dispositivos en cisternas, la construcción de plantas de tratamiento de agua salada (desaladoras), otras soluciones sostenibles para minimizar el riesgo identificado en nuestro análisis de doble materialidad.

Asimismo, impulsamos acciones de formación con el objetivo de reforzar el compromiso y la sensibilización de nuestras personas, además de revisar los procesos operativos relacionados con el consumo de agua en las principales áreas operativas como cocinas, pisos, jardines y piscinas.

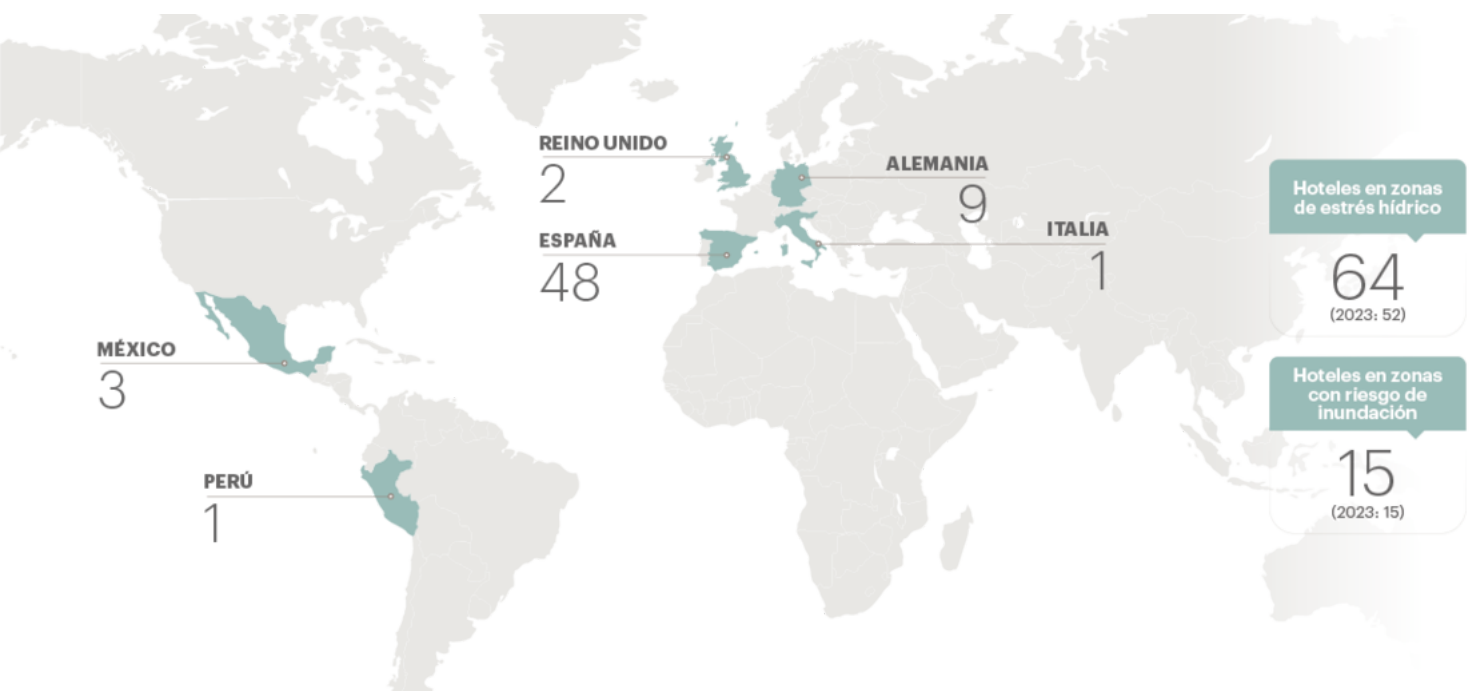
Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

GRI: 3-1, 303-1

Anualmente analizamos la ubicación de todos nuestros hoteles, a través de la herramienta *Aqueduct Water Risk Atlas*, para determinar si se localizan en zonas identificadas con estrés hídrico.

Este ejercicio nos permite disponer de mayor visibilidad sobre nuestro portfolio de integración global, estando un 51% ubicado en zonas de elevada tensión hídrica, y poder definir estrategias con el fin de impulsar una cultura de gestión de riesgos para asegurar su mitigación en el corto plazo.

LOCALIZACIÓN DE HOTELES EN ZONAS DE ESTRÉS HÍDRICO





Además, como se menciona en el apartado “Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático”, por medio del riesgo denominado “Reducción de la disponibilidad de recursos hídricos en las infraestructuras por sequías y escasez de lluvias” hemos evaluado los impactos en los diferentes escenarios y horizontes temporales para este tipo de peligro. De hecho, forma parte de los 3 riesgos más importantes.

Políticas relacionadas

GRI: 2-23, 2-24

Nuestras políticas abordan asuntos relacionados con la gestión del agua, en particular su uso y abastecimiento en nuestras operaciones, así como la prevención y adaptación a los riesgos que emanan de la utilización de este recurso.

Por un lado, nuestra [Política de Sostenibilidad](#) busca consolidar una gestión ética, transparente y responsable, posicionando a Meliá como una empresa líder en la transformación del turismo hacia un modelo sostenible. Esta norma interna subraya la necesidad de minimizar el impacto medioambiental de nuestras actividades, promoviendo el uso responsable y eficiente de los recursos naturales, entre ellos el agua.

Por otro lado, la [Política de Cambio Climático y Medioambiente](#) menciona la necesidad de implantar medidas para un consumo responsable y eficiente del agua, identificando el nivel de dependencia e impacto que tienen nuestras operaciones mediante el cálculo de la huella hídrica.

Con respecto a su alcance, es de obligado cumplimiento y de aplicación global y directa para todas las oficinas corporativas y unidades de negocio gestionadas por Meliá. Asimismo, su contenido se establece con carácter de mínimos, sin perjuicio tanto de la regulación adicional y de carácter específico que pueda ser aprobada referente a la materia.

Actuaciones y recursos relacionados

GRI: 2-25, 3-3

Como respuesta a nuestro compromiso, diseñamos diferentes proyectos e iniciativas agrupadas en dos grandes objetivos: la minimización de nuestro impacto en cuanto al uso de recursos hídricos y la prevención frente a los riesgos que puedan desprenderse.

Para minimizar nuestro impacto monitorizamos los consumos de agua y promovemos instalaciones más eficientes en cuanto al uso de este recurso a través de modelos de diseño y construcción respetuosos con el entorno. Además, fomentamos la regeneración y reutilización por medio de plantas de tratamiento de aguas residuales, que ayudan a reducir el consumo de agua potable y contribuyen a la sostenibilidad y eficiencia operativa de nuestros hoteles.

En el ámbito de la prevención de los riesgos, identificamos, evaluamos y gestionamos los relacionados con este recurso tanto en el corto plazo como en el medio y largo plazo. Empleamos para ello el análisis de escenarios actuales y potenciales que puedan afectar nuestra operación en relación con la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos, así como los derivados del cambio climático.

Puntualmente, dada la crisis hídrica sufrida durante este ejercicio 2024, en algunos destinos críticos nacionales e internacionales, la compañía ha puesto en marcha diferentes iniciativas para minimizar el consumo de agua, así como actuaciones de sensibilización hacia los clientes, con el deseo de impulsar su concienciación y compromiso en aquellos destinos que visitan.



Reducción de los consumos de recursos hídricos

Sistema de gestión medioambiental (SAVE)

Nuestro sistema de gestión medioambiental permite un análisis continuo de la gestión, además de consolidar un modelo de medición de indicadores en materia de sostenibilidad que incluyen aquellos relacionados con el agua. La monitorización permanente de este recurso es una de las fuentes principales para identificar oportunidades de mejora que, tras ser evaluadas bajo criterios técnicos y económicos, se implementan en forma de iniciativas, como es el Proyecto Magnum.

Con relación al proceso de captura y recopilación de información asociada a este recurso, hemos avanzado con la incorporación de más de indicadores que nos permitan conocer, con mayor detalle, el comportamiento del consumo hídrico en nuestros hoteles, así como la reutilización y consumo del agua.

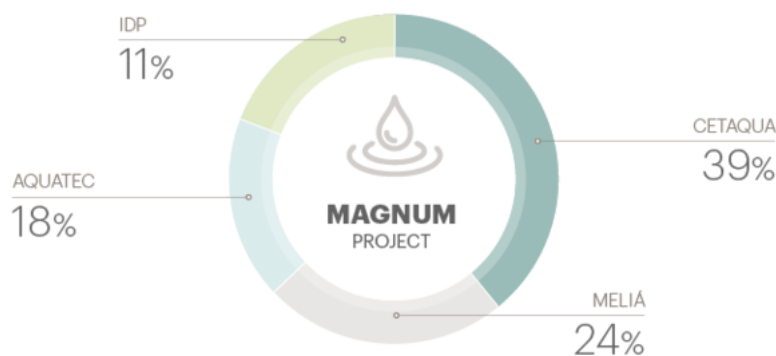
Proyecto Magnum

El primer paso para mejorar la gestión del consumo de agua es comprender cómo fluye este recurso dentro de nuestros hoteles. Impulsar medidas de monitorización e integración de dispositivos tecnológicos nos permite obtener mejores datos y más precisos sobre el consumo real en diferentes áreas y departamentos, y facilitar la identificación de oportunidades de ahorro y optimización, así como implementar estrategias efectivas que promuevan un uso más responsable y eficiente del agua.

Por esta razón en 2022 promovimos Magnum, un proyecto de innovación financiado con fondos *Next Generation* de la Unión Europea. Se enfoca en la optimización de la gestión de la huella hídrica desde diferentes perspectivas, como la implantación de recomendaciones operativas en tiempo real; el enriquecimiento de datos con información desagregada de los consumos; la puesta en marcha de sistemas de control, ocupación y usos de servicios; la optimización de la gestión operativa y la oportunidad de conocer el comportamiento de algunos de nuestros clientes, entre otras.

Esta iniciativa se soporta principalmente en la integración de tecnología BIM (*Building Information Modeling*) e inteligencia artificial aplicada a la gestión de la huella hídrica de nuestros hoteles. Por ello, fue diseñado bajo la fórmula de un consorcio de empresas expertas en los campos de gestión hídrica, data, tecnología e instalaciones, en el que todas las partes implicadas asumen un rol específico y comparten su conocimiento, para el éxito del proyecto.

Meliá, actúa como socio promotor con un peso del 24%, contando con el apoyo de CETAQUA e IDP en calidad de socios tecnológicos (39% y 19% respectivamente) y AQUATEC como socio comercializador (18%).





El alcance actual de este proyecto abarca tres hoteles ubicados en España: Gran Meliá Palacio de Isora (Tenerife), Gran Meliá Don Pepe (Marbella) y ME Sitges (Sitges). Este último se incorporó en 2024, reemplazando al Meliá Palma Marina (Palma de Mallorca) al poder desarrollar modelos predictivos más robustos gracias a la amplia y detallada base de datos históricos de consumos de agua que posee.

Durante este año instalamos 27 dispositivos de teledetección para capturar los consumos en los principales puntos de mayor consumo de nuestro hotel en Tenerife, cuya casuística en materia de agua es de las más complejas y diversas de nuestro portfolio. Los datos recogidos enriquecerán el diseño digital (BIM) sobre este activo hotelero.

En cuanto al cálculo de la huella hídrica, que abarca la huella azul, verde y gris, directa e indirecta, estamos a las puertas de terminar el primer prototipo manual de cálculo para los dos hoteles restantes.

Esperamos que este prototipo esté plenamente operativo en 2025.

Regeneración y reutilización del agua

Instalaciones para la reutilización de agua

En Meliá reconocemos que el reciclaje de agua es una opción valiosa para el suministro en áreas con recursos hídricos limitados. Esta práctica no solo contribuye a una utilización más sostenible de los recursos, sino que también promueve una gestión racional de la demanda y un ahorro de costos.

Así, dentro del portfolio de hoteles de Meliá destacan dos destinos principales, ya sea por el volumen de agua consumida o por la limitación del recurso hídrico del lugar, en donde utilizamos sistemas de tratamiento de aguas residuales cuyos efluentes se destinan principalmente al riego de zonas verdes.

Por una parte, el Gran Meliá Palacio de Isora, uno de nuestros buques insignia, cuenta desde el año 2021 con una instalación de tratamiento biológico de aguas residuales desarrollada por *Veolia Water Technologies*. Esta instalación combina las etapas de fangos activados y filtración con membranas, con una capacidad de tratamiento de 500 m³/día.

Por otra parte, en el caso de nuestros hoteles en Punta Cana, destino en el que se concentra casi el 58% de nuestros consumos de agua, contamos desde el año 2006 con instalaciones de tratamiento de aguas residuales operadas en alianza con el Grupo Proamsa, cuya capacidad de tratamiento diaria es de 7.600 m³.

REUTILIZACIÓN DE AGUA





Consumo de agua

GRI: 2-25, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

INDICADOR	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Extracción suministro de agua municipal (o de otros servicios de agua)	m ³	2.679.996	3.348.824	3.510.780	3.515.361
Extracción de agua salada	m ³	249.388	342.541	280.966	306.536
Extracción de agua dulce subterránea	m ³	2.973.669	4.066.780	4.783.629	5.254.204
Extracción de agua dulce superficial	m ³	-	-	-	-
Total extracción de agua	m³	5.653.665	7.758.145	8.575.375	9.076.101
Descarga: Agua devuelta a la fuente de extracción	m ³	5.653.665	7.758.145	8.575.375	9.076.101
Total consumo neto de agua	m³	-	-	-	-
Ratio de intensidad de consumo neto de agua	m³ / estancia	0,889	0,651	0,655	0,713
Cobertura de los datos	Portfolio	100 %	100 %	100 %	100 %

El cálculo de nuestra huella hídrica identifica el consumo de agua atendiendo a su fuente u origen. En nuestro caso, el origen del agua proviene principalmente de proveedores públicos privados (39%), agua dulce subterránea mediante pozos (58%) y agua salada mediante desaladoras (3%). En la República Dominicana (58% del total de m3 consumidos), destaca el agua extraída de pozos al no contar en este país con otro tipo de fuente para el consumo.

En todos nuestros hoteles el agua se utiliza para el llenado de piscinas, uso en cocina, limpieza, riego, etc. Posteriormente la vertimos al alcantarillado municipal o la depuramos en el propio hotel. Por otro lado, dada la naturaleza de nuestras operaciones, el consumo atribuible de este recurso, entendido como la diferencia entre la extracción y el vertido, no es significativo.

Es importante destacar que, durante el año 2024, se produjeron dos incidentes de vertidos de aguas residuales en España: uno en Fuerteventura y otro en Tenerife. En ambos casos, se llevaron a cabo las labores de limpieza necesarias y se implementaron medidas preventivas para evitar futuros incidentes. Hasta la fecha, no tenemos constancia de reclamaciones, expedientes o litigios en curso relacionados con estos asuntos.



Biodiversidad y ecosistemas

El Marco Global de Biodiversidad Kunming-Montreal, adoptado en diciembre 2022, establece metas ambiciosas y manifiesta que la pérdida de biodiversidad y el cambio climático son crisis interdependientes. En 2020, la UE adoptó la estrategia de biodiversidad 2030, que ambiciona frenar la pérdida de biodiversidad y restaurar los ecosistemas.

La biodiversidad manifiesta un declive a un ritmo más acelerado de lo esperado y emerge como uno de los desafíos más relevantes en el largo plazo, siendo considerado por diferentes organizaciones una de las crisis ambientales más urgentes, a nivel de cambio climático. La pérdida de la biodiversidad a largo plazo no solo afecta a la vida silvestre sino también a la limpieza del aire y el agua, a la calidad de los suelos y a la polinización de cultivos y plantas.

Aunque en el análisis de doble materialidad no se ha identificado ningún impacto, riesgo u oportunidad significativo, consideramos que debemos actuar con especial énfasis y dedicación en aquellos hoteles ubicados en entornos naturales de gran importancia para la experiencia del cliente, promoviendo iniciativas para su conservación y preservación.

Algunos ejemplos son nuestros destinos en México, el país representa el uno por ciento de la superficie del planeta y posee alrededor de diez por ciento de la biodiversidad mundial que el programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) conserva con programas de biodiversidad, o la República Dominicana, donde el Valle Nuevo sirve como fuente de agua dulce para gran parte del país, además de ser catalogado como reserva de la biosfera por parte de la UNESCO.

Políticas relacionadas y nuestra estrategia

GRI: 2-23, 2-24

La ubicación única de algunos de nuestros hoteles, nos llevó a que durante el proceso de elaboración del [Código Ético](#), ya consideráramos al "medioambiente" como un grupo de interés relevante para nuestro sector, con el firme compromiso de contribuir a preservar el entorno de los impactos de nuestra actividad y fomentar la conciencia de sostenibilidad en nuestros grupos de interés.

Por otra parte, el Consejo de Administración, aprobó la [Política de Cambio Climático y Medioambiente](#) en el año 2017, estableciendo como principios generales:

- Identificar oportunidades para la implantación de medidas que contribuyan a la protección de la biodiversidad y los hábitats naturales frente al cambio climático.
- Impulsar medidas para la protección de la fauna y flora autóctonas, preservando la diversidad biológica y el patrimonio natural de nuestros destinos turísticos.

Nos enfocamos en proteger y preservar los ecosistemas que se ubican en nuestro entorno hotelero e impulsar iniciativas de protección de la fauna y flora, con el objetivo preservar la biodiversidad y los ecosistemas terrestres y marinos. Por otra parte, actuamos para prevenir o mitigar, si procede, cualquier posible impacto fruto de nuestra actividad y hacer un uso responsable y eficiente de los recursos naturales.

Los impactos, las dependencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la naturaleza están supervisados por el Comité de Sostenibilidad y la Comisión de Retribución, Nombramientos y Sostenibilidad, como órgano colegiado delegado del Consejo de Administración en materia de ESG.



Destinos clave

Prestamos una especial atención a aquellos hoteles que se encuentran ubicados en zonas sensibles o protegidas en materia de biodiversidad, reforzando nuestro sistema de gestión y control en aquellos destinos más críticos.

Entre estos destinos de especial interés se encuentran México y República Dominicana, que cuentan con medidas especiales como un **manual de Gestión de la Biodiversidad** y un documento que indica cómo tratar el caso específico de las tortugas marinas en el Caribe.

Además, nuestro Sistema de Gestión Medioambiental, incorpora criterios medioambientales en el propio diseño y construcción de nuestros hoteles, así como en los planes de formación de nuestros equipos y, por último, en la sensibilización de nuestros clientes.

Regulación México

En las zonas costeras del Caribe y Pacífico de México, donde se ubican nuestros hoteles, aplican diversas normativas y legislaciones relacionadas con la biodiversidad. La Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente identifica al sector hotelero como un actor de particular relevancia para proteger la biodiversidad y establece responsabilidades y sanciones en casos de incumplimiento.

Por otra parte, la Ley General de Vida Silvestre tiene como objetivo conservar y proteger las especies autóctonas e impulsar diferentes iniciativas para el control de la fauna feral que afecta a los ecosistemas.

Regulación República Dominicana

En este país, la Ley No. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales (2000) tiene un impacto significativo en diversas actividades económicas, incluida la hotelera, al establecer regulaciones para los establecimientos turísticos, la protección de ecosistemas vulnerables, el uso sostenible de los recursos naturales y la implementación de prácticas de gestión de residuos responsables.

Además, la ley No. 225-20 sobre Gestión Integral y Procesamiento de Residuos Sólidos regula la gestión integral de los residuos en sectores como el nuestro, promoviendo la reducción, reutilización, reciclaje y disposición de los residuos para promover un turismo responsable y garantizar la preservación de los ecosistemas.

Gestión de dependencias, incidencias, riesgos y oportunidades

GRI: 2-25, 3-3, 304-1, 304-2, 304-3

Dependencia y Resiliencia

La evaluación de los impactos, dependencias y riesgos, sobre la biodiversidad en sus destinos se ha llevado a cabo utilizando el análisis de "ENCORE" (*Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure*), una herramienta que permite a las organizaciones identificar, conocer y evaluar su exposición a los riesgos asociados con la naturaleza y analizar las dependencias e impactos sobre el capital natural.

Este análisis nos proporciona una visión integral de cómo nuestras operaciones pueden influir en la biodiversidad y cómo, a su vez, la biodiversidad impacta en la resiliencia de nuestros entornos naturales, ayudándonos a establecer estrategias efectivas para minimizar los riesgos y promover su conservación teniendo en cuenta que, los ecosistemas son fundamentales para nuestro sector, ya que proporcionan condiciones y experiencias diferenciales y atractivas para los huéspedes, enriqueciendo su experiencia en materia de capital natural.



Para identificar los posibles riesgos que están asociados al agotamiento, la contaminación o la alteración de los hábitats, realizamos evaluaciones que permiten entender qué dependencia tenemos de la biodiversidad y la resiliencia de los ecosistemas de nuestros destinos. Por otra parte, existe una creciente conciencia ambiental entre los viajeros, que prefieren alojarse en hoteles que adoptan prácticas sostenibles, como el uso de las energías renovables, la reducción de residuos o la implementación de prácticas eco-amigables.

Zonas Protegidas



Anualmente, con el apoyo de la herramienta *Protected Planet*, la fuente de información más exhaustiva a nivel mundial sobre áreas protegidas, realizamos un exhaustivo análisis de nuestra presencia en zonas de especial protección.

Fruto de este proceso se han seleccionado aquellos hoteles ubicados en las zonas más sensibles y cercanas a una zona protegida (0,5 km en hoteles urbanos y 2 km en los hoteles vacacionales), o ubicados en zonas con un estrés hídrico superior al 40%, con el objetivo de actuar y minimizar cualquier efecto negativo sobre esos entornos naturales o marítimos.

Como resultado de este ejercicio, hemos identificado un **27,2 %** de nuestro porfolio ubicado en zonas de especial protección y gran riqueza natural, ya sea por su proximidad al mar, a reservas naturales o zonas de especial valor paisajístico.

En el mapa se destaca el volumen de superficie total de nuestros hoteles ubicados en México, que representa el 44,4% de la totalidad de la superficie de hoteles en zonas de especial protección, por ello nuestro compromiso sólido y permanente en proteger uno de los destinos turísticos con mayor atractivo en materia de biodiversidad y ecosistemas.



Acciones y recursos relacionados

GRI: 2-25, 3-3

Aunque la biodiversidad ha sido un factor considerado en el análisis de doble materialidad realizado este año 2024, el escenario final concluye que la compañía no se enfrenta a dependencias, riesgos, impactos ni oportunidades significativas relacionadas con esta materia. A pesar de ello, asumimos el compromiso de trabajar en favor del capital natural y llevar a cabo iniciativas para su preservación y cuidado en todos aquellos destinos que precisan de una mayor atención.

A finales del año 2023, dadas las características especiales de México y República Dominicana, sumando un portfolio total de 13 hoteles, la Dirección de Sostenibilidad creó una nueva estructura en ambos países, con el objetivo de consolidar nuestro modelo de gestión y potenciar los principios y criterios ESG desde una visión global, potenciando la preservación y cuidado de las especies autóctonas, la gestión del entorno y la protección de la biodiversidad.

Fruto del trabajo conjunto con las autoridades medioambientales de estos dos países, hemos adecuado algunas de nuestras infraestructuras hoteleras, para minimizar cualquier riesgo en los ecosistemas marítimos o terrestres.

Todas nuestras iniciativas están alineadas con la meta 4 del Marco Mundial Kunming-Montreal de Diversidad Biológica que promueve «adoptar medidas de gestión para la recuperación y conservación de las especies, en particular las especies amenazadas, para mantener y restaurar la diversidad genética entre las poblaciones autóctonas, silvestres y domesticadas, a fin de preservar su potencial adaptativo».

Nuestros hoteles participan en programas de protección de las tortugas marinas cumpliendo con lo establecido en materia de protección, recuperación y manejo de estas poblaciones en sus hábitats de anidación durante la temporada.

Auditorías

Dado el contexto regulatorio y nuestro compromiso en esta materia, durante este último año hemos reforzado nuestro sistema de gestión y control, especialmente en México y República Dominicana, con el objetivo de minimizar y prevenir cualquier incidencia y asegurar que las auditorías anuales, tanto locales como nacionales, acontecen sin incidencia o salvedad alguna.

Hemos procedido a implementar un calendario de auditorías internas por hotel, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los estándares tanto regulatorios como aquellos marcados por la compañía y garantizar que las auditorías externas realizadas por las entidades gubernamentales transcurran sin salvedades.

AUDITORÍAS EXTERNAS REALIZADAS

INDICADOR	MÉXICO	REP. DOMINICANA
Auditorías Externas	4	59
Hoteles afectados	2	6
Auditorías Internas	24	120
Hoteles Afectados	2	6

En el curso de este año, manifestamos que no hemos tenido constancia de ninguna incidencia negativa que haya generado una degradación o contaminación de tierras, desertificación o actuaciones contra especies en peligro de extinción o amenazadas.



Asimismo, debido a la necesidad de involucrar y generar el compromiso de nuestros clientes y empleados, desarrollamos diferentes iniciativas para transmitir conocimiento en materia de biodiversidad y la importancia de proteger las especies y los ecosistemas tanto marinos como terrestres. Promovemos actuaciones de voluntariado con nuestros empleados, impulsando actividades enfocadas a sensibilizar de la importancia del medioambiente destacando, entre otras, la limpieza de playas o bosques, la reforestación de especies autóctonas o la recolección de micro o macro residuo.

ACTIVIDADES CUIDADO ENTORNO FLORAL

INDICADOR	MÉXICO	REP. DOMINICANA
Iniciativas impulsadas	37	41
Participación Empleados	648	526
Total horas	730	3.052

Durante el 2024 se realizaron más de 10 limpiezas en cada hotel certificado, teniendo en el año aproximadamente 400 horas hombre dedicadas a la recolección de micro y macro residuos.

Tanto los equipos de sostenibilidad como las áreas de mantenimiento y seguridad tienen encomendadas responsabilidades en esta materia, al encargarse tanto de la conservación y supervisión de las playas, como de la retirada del sargazo y el cuidado de los nidos de las tortugas.

Certificación 'Blue Flag'

El programa internacional de reconocimiento de playas y marinas 'Blue Flag', premia aquellos hoteles que cumplen con unos altos estándares de calidad y que operan siguiendo un modelo de gestión integral en las zonas de playas. Se valora también el desarrollo de programas de educación sobre la preservación y conservación de los espacios costero-marinos entre los visitantes y las comunidades locales.

Esta entidad evalúa, a través de auditorías, la calidad de las playas y aguas de baño, el cumplimiento de las leyes locales e internacionales, la gestión ambiental, la seguridad, así como la calidad de los servicios e instalaciones. La certificación evalúa 103 criterios, por lo que es necesaria la involucración y compromiso de todos nuestros equipos. Para ello, hemos realizado 313 horas de formación a 174 personas.

Desde el año 2010 todos los hoteles de República Dominicana han renovado anualmente esta certificación, uniéndose a este reconocimiento dos de nuestros hoteles ubicados en el Pacífico mexicano.

Preservación de especies en peligro de extinción

Las tortugas marinas juegan un papel fundamental en el equilibrio de los ecosistemas marinos debido a su impacto en la cadena alimentaria, así como en la salud de los océanos, arrecifes de coral y en las praderas de pastos marinos.

Actualmente existen siete especies en todo el mundo, que se encuentran en algún nivel de riesgo. Debido a esta situación de vulnerabilidad, en Meliá centramos nuestros esfuerzos en impulsar programas de conservación y actividades de protección para las tortugas que llegan a nuestras playas, a través de la reubicación de los nidos en corrales de protección en el Pacífico y Caribe mexicano.

Para ello, hemos elaborado un manual específico que asegura el manejo adecuado en los periodos de llegada, con la misión de garantizar su conservación y preservar las playas en el proceso de desove, incubación y liberación de las crías, con un especial énfasis en las reglas a implantar para asegurar su anidación.



Además, en tres hoteles de México hemos impulsado un Plan de Conservación de Tortugas Marinas, en alianza con los gobiernos locales de cada región, para su protección en aquellos lugares donde se reubican los nidos, obteniendo resultados positivos.

Durante este año 2024 hemos realizado un total de 35 actividades con más de 200 huéspedes para preservar los nidos localizados en nuestras playas y asegurar un entorno de calidad y seguridad, con el propósito de velar por el mayor número posible de crías vivas.

HOTEL	NIDOS RECUPERADOS	ESPECIE	NOMBRE COMÚN	HUEVOS REUBICADOS	CRÍAS LIBERADAS	PROMEDIO DE SUPERVIVENCIA
Paradisus Cancún	398	Chelonia mydas	Tortuga verde	44.309	31.101	70%
Meliá Puerto Vallarta	26	Lepidochelys olivácea	Tortuga golfina	2.629	1.979	75%
Paradisus Los Cabos	156	Lepidochelys olivácea	Tortuga golfina	15.832	11.244	71%
Totales	580			62.770	44.324	

Este plan de gestión y preservación no solo pretende asegurar la protección de los nidos, sino también concienciar a nuestros clientes de la importancia de proteger y preservar a estas especies, así como sensibilizarles sobre la biodiversidad marina y el cuidado de nuestras playas. Es una actividad que les permite vivir en primera persona una experiencia única que agrega valor a la experiencia del huésped, convirtiéndose en una palanca para atraer a un turista comprometido y responsable en materia medioambiental.

Impulso a la reforestación

Flora Autóctona

Nuestros hoteles en México también participan en programas de reforestación, protección y conservación de especies, especialmente aquellas plantas autóctonas en peligro de extinción, propias de la zona, adaptadas al clima y suelo de la región, lo que las hace más viables para los hábitats y con menor requerimiento de riego.

A lo largo de este año se han realizado levantamientos de las especies autóctonas, tanto en los hoteles ubicados en la Baja California como aquellos localizado en el Caribe Mexicano. Especies como el agave azul (Agave tequilana weber), biznaga de desierto (Echinocactus platyacanthus), biznaga dorada (Echinocactus grusonii), cardón (Pachycereus pringlei), cholla (Cylindropuntia cholla), ciruelo del desierto (Cyrtocarpa edulis), palma cocotera (Cocos nucifera), el tabaquillo (Tournefortia gnaphalodes) guano de costa (Thrinax radiata), entre otros.

Manglares: raíces de vida entre la tierra y el mar

Nuestros hoteles en la República Dominicana se han adherido al Plan Nacional de Reforestación y Restauración de Ecosistemas Forestales, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de ese país. El objetivo es realizar jornadas de reforestación en la Cuenca Hidrográfica del Río Maimón contando con la colaboración de nuestro equipo humano, que dedica un promedio de cuatro horas a la semana a esta iniciativa:

- Plantación de un total de **880 plantas** (Eugenia Domingensis/Guázara y Dracaena Draco/Drago).
- Reforestación de un espacio en la Laguna de Bávaro, con la plantación de **250 unidades** de Mangle Rojos y Botoncillos.
- Plantación de **650 Mangle Rojo y Botoncillo en el manglar protegido**.

Con estas iniciativas contribuimos a la preservación de especies endémicas y a proteger la biodiversidad de un ecosistema estratégico único e irremplazable, dada su gran riqueza y los servicios eco sistemáticos que proveen.



Todos nuestros hoteles están ubicados dentro de un ecosistema terrestre con presencia de una gran cantidad de flora autóctona de la zona. Con una extensión de 572.596 m², dedicamos muchos recursos económicos y humanos para su preservación, mantenimiento y cuidado, un atributo que valoran nuestros clientes al poder disfrutar de un exuberante jardín con una gran variedad de flora y fauna.

Nuestro compromiso en República Dominicana es continuar con esta iniciativa en 2025, plantando un total de 3.000 nuevos ejemplares de manglares, lo que supondrá un incremento del 68% respecto a este año.

Sargazo

El sargazo es un alga que ensombrece las aguas cristalinas de las playas más turísticas de México y República Dominicana, además de una amenaza para las especies locales. Tanto las autoridades locales como científicos debaten sobre la urgencia del problema e intentan comprender el crecimiento del fenómeno que inunda las playas durante algunas semanas al año.

Este fenómeno no tiene un comportamiento igual año tras año y debemos dedicar muchos esfuerzos humanos y materiales a su recogida e implementar diferentes medidas para reducir su impacto en las playas y en la experiencia del cliente. Durante este año hemos retirado un volumen mayor con respecto al año anterior.

INDICADOR	UNIDAD	2022	2023	2024	2024 vs 2023
Volumen recogido	m3	1.541	1.400	5.361	283 %
Masa	kg	690.368	582.400	2.401.728	312 %
Abono	m3	375	468	-	-

Los recursos económicos asignados durante este ejercicio 2024 han sufrido un incremento del 357% con respecto al promedio del periodo 2022-2023.

Especies invasoras

Nuestro compromiso con el medioambiente también nos demanda dedicar recursos y tiempo en el control de la población de especies invasoras, al ser perjudiciales para los ecosistemas y desplazar a las especies autóctonas provocando su declive y alterando el equilibrio natural.

En República Dominicana trabajamos con entidades especializadas en la protección de la biodiversidad, creando un documento de identificación de especies invasoras, entre ellas el caracol gigante africano (*Lissachatina Fulica*) y la iguana verde (*Iguana Iguana*). Aunque ninguna de las dos representa riesgo elevado para los seres humanos, pueden dañar los ecosistemas locales.

Por ello, durante todo el año pasado, trabajando junto con el Ministerio de Agricultura, hemos capturado 46.462 caracoles africanos adultos, 45.816 juveniles y 33.541 neonatos. En 2025 seguiremos trabajando con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en la implementación de un plan de mitigación y control.

Ademas, durante este año se ha realizado un levantamiento de las plantas invasoras ubicadas en nuestro entorno, con el objetivo de sustituir, la mitad identificada, por especies endémicas propias de la zona (*Swietenia mahagoni* 'caoba criolla' y el *Cedrela Odorata* 'cedro criollo').



Compromisos futuros en materia de capital natural

Durante los próximos años analizaremos el marco de aplicación del *Taskforce on Nature Related Financial Disclosure* (TNFD), con el objetivo de elaborar un marco de actuación y gestión, considerando la identificación de los riesgos y las oportunidades en cuestiones relacionadas con la naturaleza, implementándolo en todos aquellos destinos donde la biodiversidad juegue un papel esencial.

Asimismo, asumimos el compromiso de elaborar un plan de actuaciones para el próximo año, en materia de biodiversidad que consolide nuestro modelo de excelencia en la gestión de la biodiversidad en estos dos destinos tan relevantes para nosotros.



ME London, Reino Unido



Economía circular y uso de los recursos

Mitigar los efectos de la crisis climática y reducir nuestra huella de carbono depende, en gran medida, de la reducción de los residuos producidos. La gran cantidad de desechos que producimos a nivel mundial se ha disparado en las últimas décadas, sumando 2.000 millones de toneladas cada año, según datos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), mientras la humanidad aún tiene una gran asignatura pendiente: dar una respuesta adecuada a la llamada crisis de la basura.

A raíz de esta situación, la Comisión Europea ha publicado diferentes regulaciones para acelerar la transición hacia una economía circular e impulsar el desarrollo de productos sostenibles, con el mandato de que los países miembros promulguen sus propias legislaciones a nivel nacional.

Entendemos la economía circular como un modelo económico que aspira a minimizar los desechos generados, con la ambición de alcanzar el objetivo de "residuo cero", partiendo del diseño de soluciones que permitan alargar la vida útil de cualquier producto y favoreciendo la utilización sostenible de los recursos naturales.

Esta ambición exige aunar un compromiso común con todos los agentes de la cadena de valor involucrados y potenciar una gestión conocida como las "5RS": reciclar, reducir, reutilizar rechazar y reparar.

En contraposición al concepto de circularidad se encuentra la 'economía lineal', basada en un modelo unidireccional que parte de la extracción de materias primas de la naturaleza, la creación de recursos y posteriormente su desecho en forma de residuos.

Como empresa hotelera, somos conscientes de que debemos avanzar hacia un modelo cada día más circular, fomentando alianzas con aquellos actores clave de nuestra cadena de valor e identificando oportunidades que permitan avanzar en un modelo de que minimice cualquier riesgo derivado de una gestión ineficaz, ayudándonos a reducir nuestra huella de carbono.

Hemos identificado efectos positivos al reducir el uso de recursos materiales, mejorar la eficiencia de procesos, impulsar iniciativas de reutilización y reciclaje y, promover una gestión sostenible en el área de comida y bebida.

Políticas relacionadas

GRI: 2-23, 2-24

Somos conscientes de la importancia de asegurar una correcta gestión de residuos y maximizar las oportunidades para impulsar un modelo de economía circular en todos aquellos países donde estamos presentes, con independencia de la regulación aplicable en cada país o destino.

El Consejo de Administración aprobó en el año 2021 la [Política de Sostenibilidad](#) y la [Política de Cambio Climático y Medioambiente](#). En estas políticas adquirimos los compromisos de optimizar el ciclo de vida de los productos, materiales y recursos; reducir la generación de residuos y contribuir al impulso de un modelo circular y sostenible, así como una gestión responsable de los desechos generados fruto de nuestra operación hotelera.

Nuestra ambición es identificar todas aquellas oportunidades que contribuyan al impulso de un modelo circular mediante la optimización del ciclo de vida de los productos, materiales y recursos e impulsar un modelo de gestión responsable en la operación hotelera.



Sistemas de gestión

GRI: 2-25, 3-3, 306-1

Nuestra transición hacia una economía circular demanda revisar y adaptar nuestros procesos de gestión con el objetivo de reducir el uso de recursos naturales. Esto abarca el modelo de compra o adquisición de productos o servicios, nuestra propuesta de valor al cliente, una gestión responsable de la oferta gastronómica para minimizar el desperdicio alimentario y la gestión de residuos, que incluye su control, medición, separación y tratamiento.

Tras el análisis de materialidad, hemos identificado iniciativas y proyectos fundamentales para promover una gestión más responsable y sostenible. A través de la disminución en el uso de recursos materiales y la optimización de procesos a través de la digitalización, el fortalecimiento de la gestión del stock de alimentos para reducir el desperdicio y la implementación de estrategias de reutilización y reciclaje de componentes, valorando su impacto en los ámbitos ambiental, social, financiero y operativo del hotel.

El Comité de Sostenibilidad es el órgano ejecutivo responsable de velar por la implantación de nuestro modelo de gestión y realizar el seguimiento y control de los avances en esta materia, reportando a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad.

Gestión de entradas

Desde el año 2018 avanzamos en la implementación de la nueva **herramienta para la gestión de compras** incluyendo tanto productos como servicios, que nos proporciona toda la información necesaria sobre nuestros proveedores y productos. Esta nueva plataforma tecnológica nos ha permitido evolucionar desde una visión basada en pedidos a una visión centrada en la gestión, homologación y contratación de proveedores, integrando parámetros relacionados con la sostenibilidad en un modelo digital, eficiente y ágil.

Utilizando la tecnología para mejorar la trazabilidad de los productos y servicios bajo criterios medioambientales. La nueva herramienta de gestión de compras (COUPA) implementada ya en España representando el 48 % de nuestro portfolio y en proceso de operar en dos nuevos países en 2025, permitirá gestionar las compras del 72% de nuestros hoteles, abriéndose nuevas oportunidades para conocer las características de los productos adquiridos y el volumen de su embalaje, con el objetivo de reducir nuestro impacto medioambiental.

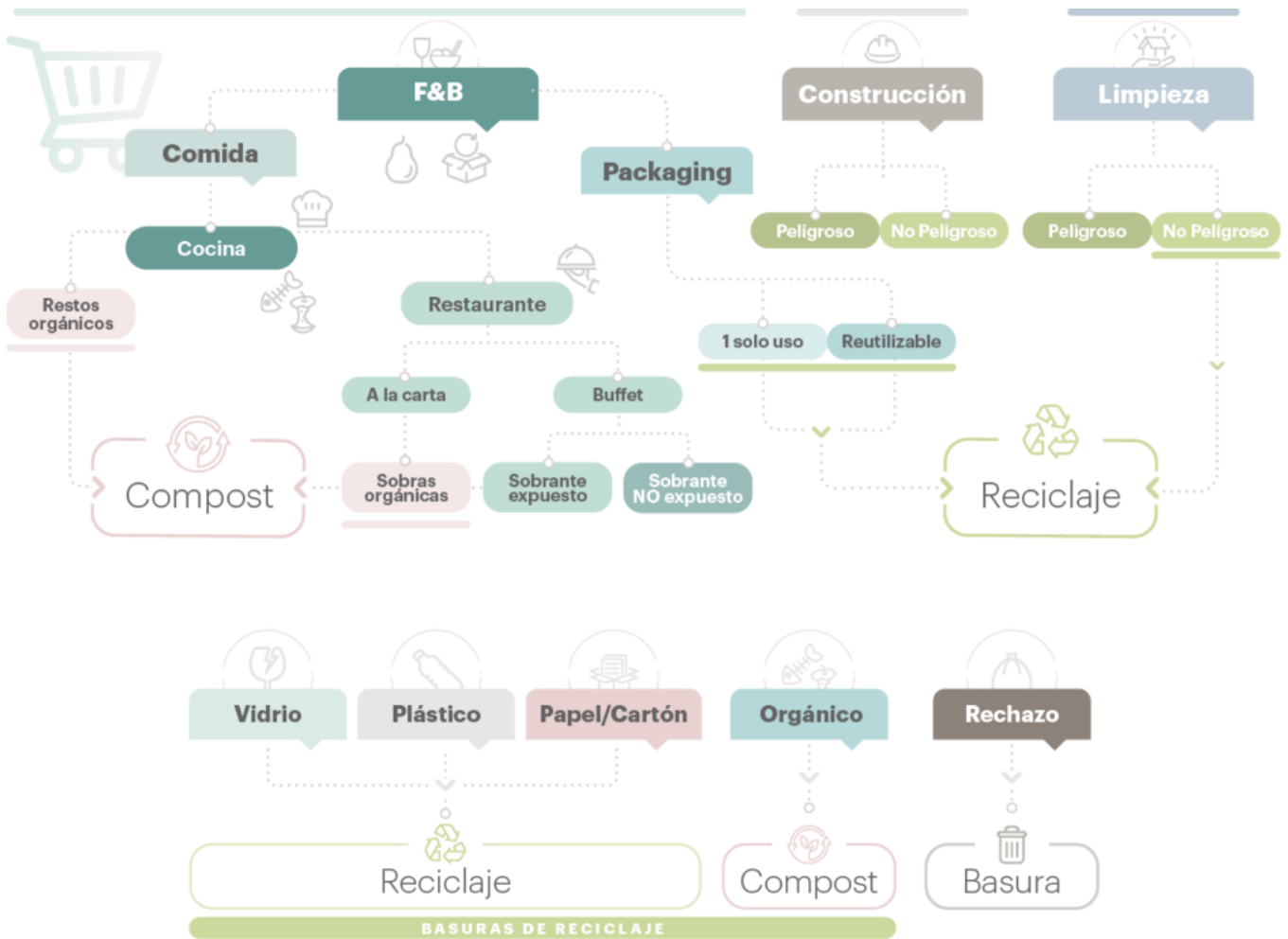
Gestión de salidas

Además, para reforzar una adecuada gestión de residuos, hemos actualizado nuestro **Manual de Gestión de Residuos**, incorporando todas las regulaciones y normativas que nos aplican, además de asignar responsabilidades en la estructura organizativa corporativa y de las unidades de negocio. Esta revisión del modelo de gestión refuerza nuestro compromiso en el proceso de separación y medición de los residuos, un ámbito donde todavía existe margen de mejora. Además, estamos diseñando una formación, con ejercicios prácticos, para involucrar a todas las áreas generadoras de residuos en nuestros hoteles.

A continuación mostramos el uso y destino idóneo sobre el cuál basamos nuestro sistema de gestión.



RECURSOS Y RESIDUOS EN NUESTRA OPERACIÓN



Actuaciones y recursos relacionados

GRI: 301-2, 306-1, 306-2, 306-4

Nuestra ambición es avanzar en iniciativas que contribuyan a reducir la generación de residuos e identificar proyectos que faciliten a las unidades de negocio impulsar la valorización y, en consecuencia, la economía circular. Esta transformación precisa de palancas de colaboración, con aliados como la cadena de suministro y partners en los propios destinos para aquellas iniciativas de economía circular que deben ser gestionadas bajo criterios de proximidad. Todo ello con el objetivo final de alcanzar una considerable reducción de los residuos y una tasa de reciclaje del 55 % de los residuos sólidos urbanos.

Operamos bajo premisas diferentes en las fases de construcción y renovación de hoteles, así como en la propia operativa hotelera para la identificación e implantación de medidas que impulsen la gestión de residuos y la economía circular. Durante estos últimos años se han impulsado diferentes iniciativas enfocadas a la circularidad y minimización de residuos:

- Eliminación de artículos y utensilios de plástico de un solo uso.
- Sustitución de amenities, de un solo uso, por dosificadores reciclados u orgánicos.
- Instalación de fuentes de agua disponibles en zonas comunes.
- Adquisición de productos bajo modalidad de renting.
- Uso de productos de limpieza biodegradables y más sostenibles, para reducir el consumo de agua.



- Utilización de envases de vidrio retornables.
- Implantación de iniciativas para la valorización de residuos (aceite usado y orgánica principalmente)
- Donaciones de mobiliario y lencería para su uso por entidades sociales.

Asimismo, promovemos una estrategia para optimizar la gestión del desperdicio alimentario a través del desarrollo de sistemas de medición y el impulso de programas para identificar nuevas alternativas de uso mediante la colaboración con partners.

Colaboraciones circulares

El sector hotelero, fruto de su idiosincrasia gestiona una extensa cartera de proveedores, que en estos momentos alcanza la cifra de 6.700, muchos de ellos también comprometidos en reducir su huella ambiental y mitigar los efectos adversos en materia de cambio climático.

Estas relaciones de confianza y un compromiso compartido, nos abre un amplio abanico de oportunidades y las posibilidades de avanzar con diferentes iniciativas de diferente naturaleza:

- Implantación de **tecnologías más inteligentes y eficientes** que permiten mejorar los procesos de lavandería y los trenes de lavado en las cocinas, monitorizando el consumo de agua, energía y el uso de productos químicos con el objetivo de garantizar un rendimiento óptimo. Actualmente esta tecnología esta operando en seis hoteles del Grupo.
- Colaboración con el Centro para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación de España para realizar unas pruebas a nivel industrial y mejorar el conocimiento de la **reutilización de los residuos textiles** generados en un establecimiento hotelero, que determinará el proceso de transformación para crear nuevas piezas, participando un total de ocho hoteles.
- Identificación de oportunidades para adquirir productos con **menos packaging**, que provenga de menos recursos naturales vírgenes y requiera de menos energía para su producción.
- Instalaciones de **audiovisuales** en el 77 % de nuestro portfolio bajo la modalidad de **renting**, con colaboraciones que ofrecen la oportunidad de revenderlos o entregarlos a empresas especializadas en la gestión de residuos electrónicos para su reciclaje y recuperación de las materias primas.
- Contratación de proveedores o distribuidores que se comprometen a recoger las botellas de vidrio una vez consumidas para su reutilización (48 % de nuestro portfolio). El **78% de las botellas de vidrio en España han sido retornadas** para ser reutilizadas para transportar nuevas bebidas. Estas botellas representan un 36% de nuestras compras de bebida.
- Compra de **café en capsulas 100 % compostables** en el 40 % de nuestros hoteles.
- **Dispensadores de agua** en el 29 % de nuestros hoteles, que reducen significativamente el consumo de botellas de plástico y con el compromiso de avanzar incorporando nuevos hoteles.
- Adhesión a la iniciativa **'Too Good To Go'**, que facilita la venta de excedentes de productos alimenticios, evitando el desperdicio alimentario en el 23% de los hoteles.
- Como buena práctica, destacamos el proyecto denominado **'Hotelería Circular'** que consiste en transformar los residuos orgánicos en compost para después entregarlo a los agricultores locales para su uso. Posteriormente, compramos los productos cultivados para nuestros hoteles, utilizando tecnología blockchain que asegura la trazabilidad, el rigor y la veracidad de los datos.

Nuestro compromiso para el año 2025 es seguir identificando nuevas oportunidades, a nivel local, e incrementar el alcance de algunas iniciativas ya implantadas en el Grupo. Además, durante el año que viene monitorizaremos las botellas de plástico, que en España ya son 100% recicladas.



Iniciativas para la reducción

La Dirección de Comida y Bebida (F&B por sus siglas en inglés) y Compras han realizado una prueba piloto en cuatro hoteles de la compañía con el objetivo de eliminar los residuos generados por la utilización de vasos de cartón de un solo uso y su sustitución por vasos de policarbonato reutilizables. Tras el éxito alcanzado y respaldado por nuestros clientes, durante el próximo año se implantará en todos los hoteles operando bajo la marca Sol by Meliá.

Impulsamos optimizar el aceite de cocina usado, mediante un sistema de filtrado que reduce los compuestos polares y la acidez, asegurando y mejorando su calidad y sabor en el proceso de cocinado y, por otra parte, su valorización y entrega para la generación de biocombustible.

Desperdicio Alimentario

El desperdicio alimentario es un gran reto para muchas compañías hoteleras con un gran peso de hoteles vacacionales, que ofrecen un servicio *all inclusive* o de *buffet*. La Dirección de F&B ha analizado los procesos de gestión de esta área, incluyendo la gestión de los pedidos y el volumen de stocks de productos alimentarios. Fruto de este análisis se han identificado diferentes áreas de mejora, reingeniería de procesos y necesidades de formación en los equipos de cocina, enfocados a sensibilizar sobre la importancia de reducir el desperdicio alimentario y promover prácticas responsables y sostenibles.

Por otra parte, se han definido nuevos estándares que facilitan equilibrar las ratios de cliente respecto al servicio de desayunos y *buffet*, con el objetivo de ajustar la producción al número esperado de clientes, con el apoyo de tecnologías que informan en tiempo real del número real de clientes. Esta iniciativa operativa en el 64% de nuestro portfolio, ha permitido también identificar aquellos productos menos populares entre los clientes, contribuyendo a una mejor valoración en la propuesta de valor del área de F&B.

Esta revisión del sistema de gestión de F&B, también se ha realizado en el modelo de oferta de servicios para el segmento MICE, identificando oportunidades para mejorar la carta de servicios y el control de las ratios de coste de comida por asistente.



Auditorías

Con el objetivo de asegurar en reducir nuestro volumen de desperdicio alimentario por estancia, y asegurar que el sistema de gestión opera bajo criterios de excelencia y responsabilidad, cumpliendo con los estándares marcados por la dirección de F&B, durante este año hemos incorporado visitas de *Mystery Shopper* en doce hoteles ubicados en **España, República Dominicana y México**, con la previsión de extender esta iniciativa el próximo año al 84% de nuestro portfolio y medir el nivel de cumplimiento.

Entradas y salidas de recursos

GRI: 301-2, 306-3

En Meliá Hotels International avanzamos en la adopción de los principios de economía circular al describir los productos y materiales claves utilizados en las instalaciones, así como el proceso operativo en términos de durabilidad, reutilización, reparación y reciclaje.

Durante este año se ha diseñado una herramienta para la captura de la generación de residuos no peligrosos, con el objetivo de aumentar el indicador de tasa de reciclaje y reducir la estimación realizada actualmente.

INDICADOR	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
A. Volumen residuos generados	Tn	6.065	17.104	19.863	26.474
B. Volumen residuos utilizados/reciclados/vendidos	Tn	3.976	9.319	10.010	8.946
Total residuos desechados (A-B)	Tn	2.089	7.785	9.853	17.528
Tasa de reciclaje	Recogida selectiva	66 %	55 %	50 %	34 %
Cobertura de los datos	Portfolio	100 %	100 %	100 %	100 %

Durante el próximo año 2025 nos comprometemos a avanzar en la incorporación de los volúmenes de residuos peligrosos en los informes de reporte del Grupo, una información que está disponible en las unidades de negocio, pero no a nivel agregado, siendo los más comunes televisores, minibares, pilas, luminarias o tóneres, entre otros. Por otra parte, la licitación realizada durante este año consolidará un modelo de gestión, control y medición de los residuos peligrosos generados en nuestros hoteles y minimizará cualquier tipo de riesgo asociados a ellos.

Good for the people

Gestión del talento	110
Seguridad y salud laboral	132
Trabajadores en la cadena de valor	140
Impacto en la comunidad	145
Nuestros clientes	150



Gestión del talento

En el contexto actual, las empresas nos encontramos ante el desafío de atraer, retener y motivar a las personas más profesionales, ofreciendo una propuesta de valor atractiva que las conecte con nuestro modelo de negocio. La llamada “guerra por el talento” surge de la necesidad de alinear la oferta existente en el mercado con los requisitos demandados.

Desde hace ya varios años, la gestión del talento constituye un elemento estratégico, holístico y sistémico dentro de la empresa. Las organizaciones buscan talento de forma permanente, ya sea debido al flujo natural de la rotación laboral o la necesidad de habilidades específicas asociadas a nuevas funciones, en aras a mantener la competitividad y la innovación. En concreto, la industria hotelera, por la naturaleza intensiva de su actividad, presenta una rotación de personal que puede influir negativamente en la experiencia del cliente.

Desarrollamos estrategias de gestión del talento para atraer a los mejores candidatos y candidatas, fomentar su desarrollo y lograr su retención a largo plazo. Esto incluye la creación de entornos de trabajo flexibles, oportunidades de crecimiento profesional y una cultura organizativa que reconozca el esfuerzo y la dedicación de sus personas.

En resumen, la “guerra por el talento” es una realidad que hemos de afrontar con estrategias innovadoras y una propuesta de valor sólida. Solo así será posible atraer, conectar y retener a los mejores talentos, asegurando un equipo comprometido y productivo, capaz de impulsar la innovación y el crecimiento continuo.

Estrategia de gestión del talento

En Meliá Hotels International reconocemos que nuestras personas son nuestro mayor activo, un hecho que también avalan nuestros clientes a través de sus valoraciones en las encuestas de satisfacción. Representan los valores de nuestra compañía -excelencia, coherencia, proximidad, innovación y vocación de servicio- en su actividad diaria, dejando una huella positiva en quienes nos escogen.

Trabajamos para ser la primera opción de los mejores talentos, lo que nos exige una reinversión constante para hacer frente a los nuevos desafíos y aprovechar todas las oportunidades de una empresa global e internacional.

Ofrecemos a las personas una experiencia diferenciada en cada etapa de la trayectoria profesional (*attract, onboard, perform, grow, engage y exit*), con la ambición de garantizar su satisfacción, compromiso y vinculación a quienes se incorporan a nuestra organización.

En 2024 hemos reforzado nuestros canales de comunicación y escucha internos como parte de nuestra propuesta de valor, en concreto, a través de la encuesta de clima “Meliá Escucha” y la participación en nuestro ejercicio de materialidad.

Los cambios en las motivaciones y expectativas de las personas trabajadoras nos han llevado a repensar nuestra propuesta de valor, orientándola hacia un modelo con un mayor peso del bienestar, de la escucha activa y del liderazgo, además de cubrir otros intangibles cada vez más importantes como la formación y el desarrollo profesional.

Procuramos la creación de empleo estable y el desarrollo de una carrera profesional a largo plazo. Ambicionamos lograr la satisfacción de nuestros equipos y la sostenibilidad económica del negocio, actuando con responsabilidad empresarial y generando un impacto positivo en nuestra sociedad.



Prioridades gestión del talento

- **Bienestar:** Fomentar acciones que aseguren las condiciones óptimas en el lugar de trabajo, impulsando el reconocimiento, la comunicación interna, la calidad del liderazgo y un entorno de trabajo positivo y saludable.
- **Crecimiento profesional:** Impulsar programas de formación continua y planes de carrera para colectivos críticos y empleados de alto potencial, respondiendo a la constante transformación del sector.
- **Comunidad:** Promover el compromiso social de la empresa, fomentando la inclusión, el desarrollo social y la integración de la cultura local en nuestra actividad, en colaboración con instituciones educativas y entidades sociales que contribuyan a generar un impacto positivo en la comunidad.
- **Excelencia en el servicio:** reforzar nuestro compromiso con la satisfacción del cliente, alineado con nuestro valor de "vocación de servicio", fortaleciendo nuestro modelo de relación con el cliente para garantizar nuestra promesa de valor en cada una de nuestras marcas.

A nivel interno, monitorizamos los avances en la estrategia de gestión del talento a través de un cuadro de mandos que nos permite realizar un seguimiento y control de la evolución de los indicadores definidos y, a nivel externo, a través de la participación en rankings e índices de reconocido prestigio internacional como es la certificación "Top Employers" del Top Employers Institute.

Modelo organizativo y de gobernanza

GRI: 2-23, 2-24

Nuestro modelo "Leading a new Future" supone una evolución en nuestra manera de organizarnos en el trabajo y de relacionarnos con nuestros grupos de interés. Desde el año de su lanzamiento en 2021, hemos avanzado en eficiencia, digitalización y competitividad, preservando al mismo tiempo el valor inalterable de nuestros 65 años de historia: la vocación de servicio.

Encuesta de Servicio Interna

Anualmente realizamos una encuesta, que valora la calidad del servicio prestado por parte de todas las áreas corporativas a los hoteles, a través de indicadores cuantitativos como el índice de recomendación y cualitativos en forma de comentarios que permiten identificar medidas para impulsar la mejora continua. Con el objetivo de asegurar que el nuevo modelo organizativo avanza en cumplimiento de los principios en que fue diseñado.

ENCUESTA SERVICIO INTERNO	2023	2024
Equipos Evaluados	61	64
Índice de Participación Negocio	64%	92%
Índice de Participación Corporativo	83%	90%
Planes de Acción	50	53

Políticas relacionadas y modelo de gobierno

Contamos con un sólido modelo de gobernanza en materia de gestión de recursos humanos, cuya piedra angular es nuestro [Código Ético](#). Este documento engloba todos nuestros compromisos públicos y se complementa con todas las políticas que integran los principios que gobiernan nuestra gestión en materia de recursos humanos y gestión de personas.



El Consejo de Administración es el máximo órgano responsable de refrendar y aprobar las políticas corporativas que se encuentran publicadas y disponibles en nuestra [página web](#).

- [Política de Recursos Humanos](#)

Establece los principios básicos para asegurar el respeto de los derechos laborales de las personas, el aseguramiento de un entorno laboral satisfactorio, la prevención de riesgos laborales y la gestión del talento al servicio del desarrollo profesional de los equipos.

- [Política de Derechos Humanos](#)

Formaliza el compromiso de proteger, respetar y corregir el posible impacto de la actividad empresarial en materia de derechos humanos. A través de compromisos que responden a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

- [Política de Diversidad](#)

Impulsa la diversidad, la diferenciación y la competitividad, alineándose con las mejores prácticas en el ámbito de la gestión del talento y la sostenibilidad.

- [Política de Sostenibilidad](#)

Busca generar valor para la sociedad atendiendo a la realidad diversa de los destinos en los que opera el Grupo.

- [Política del Canal de Denuncias](#)

Una herramienta esencial para la detección de presuntas conductas irregulares contrarias al cumplimiento del [Código Ético](#), políticas y normas internas, así como legislación aplicable.

- Protocolo para la prevención del acoso laboral

Delimita el concepto de mobbing y sus manifestaciones, de manera que cualquier trabajador o trabajadora pueda saber cuándo está ante una situación de acoso.

- Protocolo para la prevención del acoso sexual

Establece que todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona, comprometiéndose la compañía en crear, mantener y proteger, con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad de las personas trabajadoras.

Gestión de personas

GRI: 3-3

Fruto del análisis de doble materialidad realizado en 2024, hemos identificado y valorado los impactos, riesgos y oportunidades asociados a la gestión.

Este proceso ha facilitado la identificación de los asuntos sociales de mayor relevancia e impacto para el desarrollo de las actividades de la compañía, arrojando los siguientes resultados:

Condiciones de trabajo del personal propio: definido como el fomento de un empleo de calidad bajo condiciones laborales dignas y justas en el personal propio. Incluye actuaciones en materia de empleo de



calidad, salarios adecuados, diálogo social y conciliación laboral en un entorno laboral seguro para nuestros empleados.

- Empleo de calidad y tiempo de trabajo: dificultad en la atracción y fidelización de los trabajadores propios debido a las condiciones laborales y a las características del sector.
- Salarios adecuados: salarios justos y beneficios extra retributivos para los trabajadores propios.
- Diálogo social, libertad de asociación y negociación colectiva: fomento de la libertad de asociación y representación de los trabajadores a través de la adhesión de la compañía a convenios nacionales y de organismos internacionales como los promovidos por la OIT.

Igualdad de trato y oportunidades del personal propio: definido como la promoción de un entorno laboral que fomente la igualdad de género, la diversidad y la inclusión de colectivos minoritarios o en riesgo de exclusión, ofreciendo oportunidades para el empleo y el desarrollo profesional.

- Diversidad: bienestar laboral derivado de un ambiente respetuoso y de aceptación para el correcto desarrollo del trabajo.
- Formación y desarrollo de capacidades: fidelización y cualificación de los trabajadores propios a través del desarrollo de un plan formativo que favorezca el desarrollo profesional y de capacidades.

Protección de los derechos humanos y otros derechos laborales del personal propio: definido como el impulso a una cultura de debida diligencia y respeto de los derechos humanos y laborales entre el personal propio, bajo un firme compromiso de lucha contra el trabajo infantil y forzoso, así como la protección de la privacidad.

- Privacidad de los trabajadores propios: casos de difusión o pérdida de datos de los trabajadores propios.

Canales de comunicación y escucha

En Meliá Hotels International promovemos una cultura de comunicación abierta y transparente a través de un ecosistema de escucha activa con nuestras personas. Asimismo, respetamos la libertad de expresión ejercida con respeto y mantenemos una actitud abierta y de cooperación con nuestros equipos.

Hemos implementado diferentes mecanismos de escucha directa, como la encuesta de compromiso, cultura y valores "Meliá Escucha", que constituye uno de los pilares clave de nuestra estrategia de comunicación interna.

Esta herramienta permite a los empleados con más de seis meses de antigüedad expresar sus opiniones, de forma confidencial, sobre aspectos como las condiciones de trabajo, igualdad de oportunidades, liderazgo y desarrollo profesional, entre otros temas. Reforzamos así el cumplimiento de los compromisos públicos incorporados en nuestras políticas y monitorizamos nuestra evolución.

En concreto, estamos realizando un seguimiento a 19 factores de gestión y otros tres indicadores claves (índices de compromiso, vinculación y eNPS). Así identificamos el nivel de fidelización de nuestros colaboradores y colaboradoras, en función de las condiciones laborales y las características del sector, creando una matriz de priorización que se presenta, a los distintos equipos, por parte de sus responsables.

Los resultados de "Meliá Escucha" derivan en un plan de acción global y por equipo, cuyo objetivo es mejorar las variables con peor puntuación y asegurar la implementación de iniciativas positivas en nuestra compañía. Para potenciar la toma de decisiones, asociamos un porcentaje de la retribución variable (RV) de cada responsable de equipo a la comunicación de las acciones de mejora que deben llevarse a cabo.



ÍNDICE DE COMPROMISO	2023	2024	OBJETIVO 2024	OBJETIVO 2025
Compromiso Global	87,0 %	87,4 %	85 %	87 %
eNPS	41,37	43,70	43	44
Índice de Vinculación	70 %	71 %		
Participación	88 %	96 %		

Meliá Celebramos

Fruto de las respuestas recibidas en "Meliá Escucha" nació la iniciativa "Meliá Celebramos", dirigida a fortalecer la cultura de inclusión y bienestar. Promueve un ambiente positivo a través de actividades, tanto a nivel global como local, que sensibilizan sobre distintos ámbitos como la sostenibilidad, la diversidad, los valores de la compañía, el bienestar y los hábitos saludables, siempre en un entorno de respeto y sentido de equipo, durante cuatro semanas al año.

Las unidades de negocio, durante este año han trabajado diferentes actuaciones en las materias mencionadas:



Perfil de nuestra plantilla

GRI: 2-7

Cerramos el ejercicio 2024 con 18.362 FTE's empleadas una presencia en 14 países, operando un total de 125 hoteles.

Por volumen, los hoteles de España y destinos como México y República Dominicana representan el 59,2% de los hoteles y el 68,5% de nuestro portfolio de habitaciones, integrando el 85% de nuestra plantilla. El total de empleados activos se ha incrementado únicamente un 0,45% durante este año 2024.





Por otra parte, contamos también con una variedad de colaboradores no asalariados, que son aquellas personas trabajadoras externas que no forman parte de la plantilla de la empresa y que prestan servicios de forma independiente, incluyendo:

- **Trabajadores autónomos** como contratistas que proporcionan un determinado servicio a la empresa de forma independiente.
- **Empresas de Trabajo Temporal (ETT)**, que suministran, dentro del marco legal establecido, personal temporal para cubrir necesidades puntuales de servicio.
- **Empresas externas**, que gestionan su propio personal y cuyo servicio es contratado a través de un contrato mercantil de prestación de servicios externos (por ejemplo, limpieza, mantenimiento, jardinería etc.). Considerados empleados propios, ya que su relación laboral se establece con sus respectivas empresas.

Empleo de calidad

GRI: 404-1,404-2

Meliá como marca empleadora

Con el objetivo de dar respuesta a nuestro compromiso de ofrecer una propuesta de valor añadido a aquellas personas que se incorporan en Meliá, impulsamos una estrategia de atracción del talento que pone el foco en el empleo de calidad y en las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, con el objetivo de estimular su deseo de permanencia y compromiso con nuestra compañía.

Buscamos no solo atraer el mejor talento, sino también fidelizar y cualificar a nuestro personal propio a través del desarrollo de un plan formativo que favorezca su crecimiento profesional.

De manera preferente, cubrimos las vacantes con personas candidatas internas, que ya forman parte de nuestra plantilla, siendo una de nuestras prioridades en gestión de talento, a la que asociamos objetivos cuantitativos ligados a nuestro compromiso de ofrecer oportunidades de desarrollo a quienes trabajan en Meliá, dotándoles de herramientas y habilidades para su mejora continua.

COBERTURA INTERNA	2022	2023	2024	OBJETIVO 2024	OBJETIVO 2025
Hotel leadership	65,8 %	56,7 %	68,7 %	62 %	65 %

"Very Inspiring People"

A través de este lema hacemos visible nuestra marca empleadora, poniendo el foco en el papel esencial que juegan nuestras personas como inspiradoras del mejor talento, para sus compañeros y para futuros candidatos.

En 2024 hemos impulsado acciones concretas, con el objetivo de afianzar nuestro posicionamiento como empleadores de referencia en el sector hotelero, mediante la activación de campañas y la generación de contenidos que permita a los y las profesionales identificar oportunidades de crecimiento en un entorno cercano y familiar.

Focalizamos nuestros esfuerzos en los canales digitales, específicamente en LinkedIn e Instagram, donde hemos observado un notable aumento de la visibilidad y atracción de Meliá como empresa empleadora.



ENGAGEMENT	2022	2023	2024
Tasa Engagement Instagram	5,6 %	5,0 %	6 %
Tasa Engagement LinkedIn	—	4,8 %	8 %
Audiencia Instagram	4.978	8.246	14.915

Vínculos con el mundo académico

Desde hace ya varios años mantenemos un fuerte vínculo con el mundo académico, como fórmula para captar el mejor talento en centros educativos de prestigio nacional e internacional, ubicados tanto en España como en otros países europeos, ofreciendo oportunidades de incorporación en prácticas de gestión u operativas, en diferentes departamentos y países. En estos momentos estamos gestionando una cartera de 81 escuelas estratégicas, de las cuales el 17,5% están dedicadas al lujo.

- España: Les Roches, Centro Superior de Hostelería Galicia y Vatel.
- Suiza: École Hôtelière, Swiss Alpine Center, Glion Institute of Higher Education.
- Países Bajos: NHL Stenden y Hotelschool The Hague.

Por otra parte, hemos diseñado una herramienta llamada "Talento IDEAL", que facilita la identificación del mejor talento en prácticas, evaluando su desempeño y permitiendo reconocer a quienes tienen mayor potencial de crecimiento, con el fin de ofrecerles oportunidades de empleo o programas de desarrollo. Esta evaluación se realiza mediante una matriz de talento que contempla distintas dimensiones como la iniciativa, el desarrollo, el entusiasmo, la adaptabilidad y el liderazgo.

Actualmente contamos con 945 personas en prácticas en Meliá, de las cuales, el 53% han pasado el proceso de identificación de Talento Ideal. Tras este proceso, el 30% de estas personas en prácticas, han sido identificadas como Talento IDEAL, es decir, que son identificadas como personas con alto potencial de desarrollo para crecer a través de las oportunidades internas en cualquier país donde operamos.

Asimismo, impulsamos diferentes jornadas enfocadas a atraer talento joven y aumentar la visibilidad y atractivo de nuestra marca empleadora. Su diseño facilita la evaluación de candidatos mediante dinámicas de grupo y entrevistas personales "Talent Days" o jornadas de puertas abiertas dirigidas al talento local para dar a conocer la cultura de Meliá "Open Days".

TALENT & OPEN DAY	2023	2024
Eventos	14	11
Asistentes	844	491
Contratados	557	179
eNPS	88	89

Retribución, compensación y beneficios

GRI: 3-3, 404-3

Impulsamos un sistema de compensación y beneficios competitivo, transparente y responsable. Garantizamos que todas nuestras personas trabajadoras están protegidas por la legislación laboral aplicable y trabajamos para cuidar la retención y el desarrollo de todos nuestros equipos. Nuestras políticas de [Derechos Humanos](#) y de [Recursos Humanos](#) establecen compromisos relacionadas con una retribución justa y digna, definida bajo criterios de equidad interna, motivación y mérito profesional.



La Comisión de Retribución, Nombramientos y Sostenibilidad es el órgano responsable de aprobar los objetivos asociados al modelo de retribución variable anual. Existe también una retribución variable trianual que depende del cumplimiento de las metas del Plan Estratégico y sus indicadores asociados, cuya aprobación corresponde al Consejo de Administración.

Modelo de retribución

Los criterios que se consideran en el marco de nuestro sistema de retribución son la equidad interna, la competitividad externa, los datos de mercado y las características especiales de los distintos países en los que opera la organización. Asimismo, nos aseguramos de que se cumple la normativa interna y externa, así como las mejores prácticas de compensación en cada región. Este enfoque integral está también alineado con nuestros valores y la sostenibilidad a largo plazo.

Aplicamos principios de retribución, compensación y beneficios dignos, justos y adecuados a la labor desempeñada por nuestras personas empleadas, coherente con su capacitación, formación y nivel de responsabilidad.

En el caso de España, nuestra política retributiva, para el personal base, se enmarca en los convenios colectivos aplicables, los cuales establecen los salarios mínimos, jornadas laborales, descansos, vacaciones y otras condiciones básicas del trabajo, garantizando así el cumplimiento de los estándares de nuestro sector.

Además, ofrecemos oportunidades de conciliación de la vida personal y laboral, poniendo a disposición de nuestras personas medidas que permiten este equilibrio sin menoscabar las necesidades propias de la compañía.

Proceso de revisión salarial

Anualmente, la empresa lanza un proceso de revisión salarial por mérito, que aplica al personal propio cuyo salario base está por encima del establecido en los mínimos legales de cada país.

Como punto de partida se realiza un análisis previo por país que, en base a estudios de previsiones de incremento de diversas consultoras (globales y locales), además de factores macroeconómicos como el IPC previsto de cada país, competitividad laboral o tasas de desempleo, permite establecer una pauta de crecimiento salarial por destino, sobre la cual se asigna el importe a distribuir por la dirección.

Cada responsable de Dirección Corporativa o de Negocio con el acompañamiento de Recursos Humanos, realiza las propuestas de revisión salarial para los miembros de su equipo, debiendo basarse en el desempeño individual y teniendo en cuenta tanto la equidad interna como el posicionamiento salarial para el rango definido por el área de Compensación.

Nuestro sistema de compensación refleja el compromiso de establecer un sistema retributivo que se adecúe a la dedicación y responsabilidad de nuestros empleados. Buscamos no solo retener y motivar a nuestro personal, sino también contribuir al logro de los objetivos estratégicos de Meliá dentro del contexto en el que operamos.

Plan de retribución variable

Nuestro programa de retribución variable (RV) anual se basa en métricas definidas por el Comité Ejecutivo de la compañía en función del cumplimiento de objetivos globales e individuales. A nivel corporativo, se consideran los relacionados con los resultados financieros, el rendimiento de negocio en cada área geográfica y los avances en materia de sostenibilidad. A esta valoración se unen los objetivos específicos e individuales en función de las responsabilidades de cada persona empleada.



- Objetivo asociado a la sostenibilidad

Desde el año 2008 hemos incorporado, tanto en el modelo de retribución anual, como en el trianual, un objetivo, con un peso del 10%, asociado a la sostenibilidad, con la ambición de potenciar la integración de los criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestro modelo de negocio, que aplica a 515 ejecutivos y mandos medios de la compañía y, se establece de acuerdo al posicionamiento de la compañía en el ranking S&P Global *Corporate Sustainability Assessment (CSA)*.

- Objetivo asociado a gestión del talento

Como parte del despliegue de nuestro modelo de liderazgo, todos los responsables con equipo a su cargo tienen un objetivo ligado a la gestión de personas como parte de su retribución variable.

En la actualidad, este objetivo supone entre un 5%-10% del total de la retribución variable, asociado a perfiles con responsabilidades en dirección de hoteles, *Hotel Services* y *Corporate Services*, afectando a un 62% de la plantilla con objetivos asociados a gestión del talento.

Salario digno

En línea con nuestro compromiso de responsabilidad hacia el bienestar de nuestras personas y de la sociedad, continuamos avanzando en la implementación de políticas relacionadas con los más altos estándares sobre remuneración justa. Asumimos el concepto de *'Living Wage'*, garantizando un nivel de vida digno que incluye el acceso a necesidades esenciales como vivienda, educación, atención médica y transporte.

De cara a 2025, realizaremos un análisis detallado sobre la viabilidad y el impacto de posibles medidas que desarrollen este concepto, evaluando cuidadosamente las mejores prácticas internacionales y las condiciones locales de cada región, para asegurar que la compensación ofrecida no solo cumpla con los requisitos legales, sino que también contribuya, a un nivel de vida socialmente aceptable.

Con este programa prevemos alcanzar un 89 % de plantilla a nivel mundial y seguir creciendo hasta cubrir el total de los equipos.

Brecha salarial

El análisis de equidad de género de la empresa sigue una metodología global alineada con las mejores prácticas internacionales. Con este enfoque ponderado, aseguramos evaluaciones precisas, excluyendo variables externas al género que puedan influir en el salario de nuestras personas. Entre los factores considerados se incluyen:

- Contexto país
- Clasificación profesional
- Uso de un mapa de niveles que agrupa roles operativos y de soporte en segmentos homogéneos (grupos de comparación)

Esta metodología nos permite medir con alta fiabilidad las diferencias salariales entre hombres y mujeres dentro de cada grupo de comparación. De esta manera nos aseguramos que cualquier disparidad de género en la remuneración sea identificada y abordada eficazmente.



Beneficios sociales

Nuestra propuesta de valor se completa con diferentes iniciativas y beneficios que buscan la mejora de la calidad de vida de la plantilla, así como fomentar el sentido de pertenencia y cuidado mutuo.

My *MeliáBenefits*, se creó para ofrecer a los empleados un entorno laboral más enriquecedor y centrado en el bienestar integral. Esta plataforma no solo ofrece beneficios tangibles como 'Mi Retribución Flexible', que adapta las retribuciones a las necesidades individuales y 'Mis Descuentos', que proporciona descuentos exclusivos, sino que también aborda aspectos fundamentales de la vida cotidiana a través de secciones como 'Mis Seguros', 'Mis Finanzas', 'Mi Bienestar' y 'Mi Responsabilidad Social'.

Durante este año, My *MeliáBenefits* ha estado disponible para el 46% de la plantilla, con 29.500 accesos en el año, y generando un ahorro promedio de reducción en el IRPF de 471,89 € por usuario, y un *cashback* fruto de los descuentos disponibles de 6.600 €.

En España, este plan incorpora año tras año nuevos productos y servicios, dando cobertura en la actualidad al 40% de la plantilla. De esta manera, nuestras personas pueden adquirir y contratar ciertos beneficios con importantes ventajas que les permiten maximizar su remuneración. Los productos y servicios están adaptados a diferentes necesidades e intereses.

- **Tarjeta Transporte:** permite destinar una parte del salario bruto a cubrir gastos de transporte público. Una forma eficiente de ahorrar en los desplazamientos diarios y fomentar el uso de un transporte sostenible.
- **Guardería:** permite destinar parte del salario bruto a cubrir los gastos de guardería. Supone un apoyo al ahorro y a la conciliación durante el primer ciclo de educación infantil.
- **Seguro de Salud:** ofrecido a un perfil determinado de empleados, facilita el acceso a servicios de salud de carácter privado, descontando la prima anual en mensualidades. Facilita además la opción de adherir a familiares hasta primer grado de consanguinidad.
- **Tarjeta Restaurante:** permite destinar parte del salario bruto a cubrir gastos de comida, optimizando el poder adquisitivo. Este servicio se ofrece a un perfil determinado de empleados corporativos.
- **Formación:** favorece el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, cubriendo necesidades formativas que tengan relación con las funciones que desempeñan.
- **Seguro de Ahorro:** solo para empleados elegibles, este seguro facilita un plan de pensiones, posibilitando el ahorro con aportaciones de forma periódica. En 2024 se incorporaron al programa 16 nuevos empleados.

Protección social

GRI: 2-23, 2-24, 3-3

La totalidad de nuestras personas empleadas están protegidas socialmente mediante programas públicos y beneficios ofrecidos por la compañía.

Conciliación de la vida profesional y laboral

Como consecuencia de la pandemia tomamos consciencia de las oportunidades que el trabajo híbrido nos podía proporcionar. En 2024 hemos mantenido la modalidad de teletrabajo en las oficinas corporativas en España, desplegando diferentes herramientas para reforzar la comunicación e interrelación entre los equipos de los centros de operaciones y los hoteles y realizando una formación a 1.129 empleados.



Este planteamiento es coherente con nuestro reconocimiento al derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral de manera que, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, se respete su tiempo de descanso, permisos o vacaciones, así como su intimidad personal y familiar, recogido en nuestra [Política de Recursos Humanos](#). Además, contamos con un curso de sensibilización digital que forma parte del itinerario de formación obligatoria para nuestras personas.

Damos especial importancia a las medidas de conciliación de quienes tienen menores o personas dependientes a su cargo, introduciendo una mayor flexibilidad en el acompañamiento a tutorías escolares, consultas médicas u otras necesidades que puedan requerir.

Diálogo social

GRI: 2-28, 2-29, 402-1

En Meliá mantenemos un firme compromiso con el respeto de los derechos laborales de nuestras personas empleadas en todo el mundo y, en particular, con el derecho de participación y representación como elemento esencial de nuestro modelo de gobierno.

Así se recoge en el [Código Ético](#), que aplica globalmente a todo el personal del Grupo. Esta norma interna incorpora también la adhesión de la compañía a las Directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que promueven el respeto y la promoción de los principios y derechos de libertad de asociación, la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil, así como la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Nuestra [Política de Derechos Humanos](#) incluye el compromiso de cumplir con la legislación nacional vigente en cada país, facilitando el ejercicio de estos derechos y la creación de espacios para el debate sobre cualquier aspecto de índole laboral.

En España procuramos la paz y el diálogo social con las fuerzas sindicales mayoritarias, que fomentamos de distintas maneras. Mantenemos un diálogo constante con los órganos sindicales en cada centro de trabajo (Comités de empresa o delegados de personal). Periódicamente organizamos reuniones informativas sobre las novedades que inciden en el entorno laboral. En el caso de que surja algún asunto importante puntual, lo tratamos con los representantes de los trabajadores en encuentros ad hoc. Por último, Meliá participa en la negociación de los convenios colectivos del sector presencialmente o a través de las diferentes asociaciones del sector hotelero en España.

En 2013 firmamos un acuerdo con la Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agricultura, Hostelería, Restaurantes, Catering, Tabaco y Afines (UITA) en el que reconocen los principios de libertad de asociación, protección del derecho de sindicación y negociación colectiva, libertad de pensamiento y el derecho de los empleados a formar y a afiliarse a sindicatos. El referido documento incluye un acuerdo específico, firmado en el año 2019, para luchar contra las conductas de acoso sexual o laboral.

Desde entonces, participamos de manera activa en encuentros anuales en formato presencial, híbrido o telemático. En 2023, el encuentro con la entidad que representa a los principales sindicatos internacionales del sector turístico se celebró en Palma, y el próximo año 2025 está programado que se lleve a cabo de nuevo en nuestra Sede Corporativa, ubicada en Mallorca (España).



Modelo de gestión y cobertura en el ámbito de la negociación colectiva

Nuestra estrategia en el ámbito de la negociación colectiva tiene como objetivo potenciar la relación con los sindicatos a nivel nacional, europeo e internacional y acordar con ellos las condiciones laborales actuales y futuras, siguiendo los criterios de respeto de los derechos de los trabajadores en todos los ámbitos.

En España, la totalidad de nuestra plantilla está sujeta a un convenio colectivo, en concreto al Acuerdo Marco para el sector de hostelería (ALEH), que junto a los convenios de ámbito provincial conforman el marco de sostenibilidad y confianza sobre el que se asientan los intereses recíprocos de las empresas y las personas trabajadoras.

Por otra parte, el diálogo continuo con las asociaciones sindicales y los representantes de los trabajadores nos ayuda a prevenir cualquier cuestión que pudiera derivar en conflicto, minimizando así la incidencia de estos escenarios.

Las relaciones con las entidades sindicales se gestionan por parte de diferentes equipos en función del área de responsabilidad asignada a cada una de las áreas.

▪ **Sede corporativa (España)**

Existe un área responsable en material laboral. Una de sus principales funciones es mantener la relación con los principales sindicatos nacionales e internacionales vinculados a las actividades de la empresa (UITA, UIF, UNITE, UGT, CCOO etc.) y prestar asesoramiento a nivel nacional e internacional.

▪ **Ámbito nacional (España)**

La relación con los sindicatos nacionales se realiza directamente desde el área de Relaciones Laborales, que participa activamente en las negociaciones sectoriales y nacionales.

▪ **Ámbito Internacional (resto de países)**

Las negociaciones colectivas y la relación con los sindicatos y sus representantes en los hoteles de cada país se gestionan directamente por parte de sus respectivos equipos de Recursos Humanos. Cuando alguna situación requiera una atención especial o existan casos de potencial conflicto, estos se apoyan y asesoran con los equipos responsables corporativos ubicados en España.

Con el fin de profesionalizar más si cabe el diálogo social, hemos potenciado la especialización de un equipo experto en materia de relaciones laborales y gestión de personas, con conocimientos del sector turístico y hotelero, así como de la regulación aplicable tanto a nivel nacional e internacional. Estos profesionales tienen como misión asegurar una gestión diligente, mitigando los riesgos que pudieran acontecer durante cualquier negociación o potencial conflicto de intereses.

Las principales funciones asignadas a este equipo multidisciplinar son:

- Análisis de las propuestas incorporadas en la agenda por los representantes de los trabajadores, así como derivadas de cualquier norma o regulación aprobada, con el objetivo de determinar sus implicaciones en el sector.
- Impacto organizativo de las propuestas planteadas, que se realiza mediante un análisis que permita evaluar las consecuencias en la plantilla y la estructura organizativa, así como en las ratios de productividad e indicadores de gestión.
- Análisis del potencial riesgo de conflictividad laboral y sus consecuencias en la operativa de las unidades de negocio, además del impacto reputacional.



- Elaboración de propuestas para avanzar en la negociación y el cierre del proceso de negociación incluyendo, si fuera preciso, el apoyo de otras entidades u organizaciones de reconocido prestigio.

Este año hemos tenido 3 reuniones con sindicatos representativos nacionales en España.

Contamos también con cauces formalmente establecidos para la presentación de quejas y reclamaciones, con canales de comunicación con la plantilla y su representación legal, así como con las personas responsables de recursos humanos en cada unidad de negocio. De igual manera, las personas empleadas pueden establecer comunicación directa con sus áreas y profesionales de recursos humanos que les correspondan.

Igualdad de trato y oportunidades

GRI: 2-23, 2-24, 2-25, 3-3

Como empresa global, con presencia internacional y con un equipo humano que integra diversas generaciones, realidades y culturas, entendemos que la pluralidad es un reflejo de nuestra sociedad y un activo clave para enriquecer nuestra cultura y modelo de negocio.

Nuestra ambición es garantizar que cada uno de nuestros colaboradores y colaboradoras sienten el respeto y el valor que tienen en nuestra organización, evitando cualquier posible incidencia por razón de género, raza, etnia, religión, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad, creencias o cualquier otro motivo. Esta visión está plasmada en todo nuestro paquete normativo y, en especial, en la [Política de Diversidad](#), que profundiza en estos compromisos.

- Impulsamos las mejores oportunidades de desarrollo profesional, con criterios de igualdad y diversidad, en un entorno de trabajo seguro, desde la estabilidad de una empresa familiar y la solidez de un gran líder internacional que sabe reconocer el talento y los logros con equidad y ética.
- Velamos por la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivos de raza, color, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión, género, discapacidad o jerarquía, entre otros.
- Aseguramos que los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución están basados en criterios de competencia, valía y mérito profesional y fomentamos la conciliación personal y profesional, garantizando la debida cobertura de las necesidades de la compañía.
- Impulsamos la empleabilidad y la integración laboral de colectivos que, por sus características, tengan una especial dificultad de acceso al mercado laboral, en condiciones de igualdad, buscando siempre la mejora social.

Nuestra estrategia de diversidad se enfoca en sensibilizar, formar y crear entornos de trabajo inclusivos en un ambiente de respeto y aceptación, apoyándose en la formación y en la revisión de procesos internos, con el compromiso de fomentar la inclusión, diversidad y equidad de nuestros equipos.

Liderazgo Inclusivo

Durante este año 2024 hemos lanzado el programa '**Liderando la Diversidad**', una formación para direcciones de negocio y centros de operaciones, cuyo objetivo es sensibilizar sobre las oportunidades que se abren en la gestión de equipos diversos, la toma de conciencia sobre sesgos inconscientes y cómo aprovechar las diferencias existentes en los equipos. El número de participantes en el programa, para esta primera edición, ha sido de 62 directivos.



Además, hemos trabajado de manera transversal en la revisión de los procesos de gestión de personas más críticos y relevantes, bajo las premisas de diversidad, equidad e inclusión. Es el caso de nuestro **'Performance Management'** sobre gestión del rendimiento, incluye expresamente la valoración de comportamientos relacionados con diversidad e inclusión.

Asimismo, nuestro modelo de liderazgo integra la dimensión de la inclusión, que evaluamos a través de un proceso de **'180 Feedback'**, para conocer cómo los líderes gestionan a sus equipos con empatía, sin sesgos ni prejuicios.

Por otra parte, hemos revisado también el proceso de reclutamiento, con especial foco en la redacción de las ofertas de empleo internas y externas utilizando un lenguaje inclusivo. Para 2025, nos comprometemos a medir el indicador de vacantes revisadas con alcance global.

GESTIÓN DE RECLUTAMIENTO	2024
Vacantes revisadas en España	1.894
Empleados evaluados según comportamiento de diversidad	10.254
Líderes evaluados según comportamiento de inclusión	1.311

Medidas de empleo diverso e inclusivo

Estamos comprometidos con la creación de oportunidades laborales inclusivas y la mejora de la calidad de vida de los colectivos más vulnerables.

En enero 2024 firmamos un nuevo convenio de colaboración con la Fundación ONCE ('INSERTA Empleo') para promover el desarrollo de programas que fomenten la plena inclusión social y laboral de personas con discapacidad a través del empleo, la formación y la accesibilidad universal.

La estrecha colaboración entre Meliá y la Fundación La Caixa nos ha permitido desarrollar un modelo formativo conjunto, materializado en el 'Programa Incorpora'. Este proyecto tiene como objetivo formar a personas en riesgo de exclusión social para que puedan acceder a puestos operativos, esenciales para el sector hotelero, como por ejemplo las áreas de sala, cocina y pisos, donde existen grandes dificultades para cubrir nuestras necesidades de personal.

Tras el éxito del programa piloto implementado en nuestros hoteles de la Costa del Sol, hemos ampliado su alcance a destinos estratégicos como Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca y Tenerife, sumándose Benidorm en 2025.

Por otra parte, desde hace más de 10 años apoyamos el proyecto 'Primera Experiencia Profesional (PEP)', organizado junto a la Fundación Pinardi, que ofrece a los jóvenes en riesgo de exclusión una oportunidad de inmersión laboral en nuestros hoteles. Por otro lado, en México trabajamos con el Instituto Municipal para Desarrollo e Inclusión de Personas con Discapacidad (IMDIS) para favorecer su incorporación en nuestra plantilla. Asimismo, nuestros colaboradores y colaboradoras participan en talleres de inclusión de personas con discapacidad, fomentando valores como la empatía y el aprendizaje. En 2024 fuimos reconocidos como empresa promotora de la inclusión laboral en Los Cabos (México), gracias a la colaboración activa de nuestro hotel ME Cabo.



INCLUSIÓN LABORAL	2022	2023	2024
Ofertas de trabajo	—	31	27
Contratados	—	71,0 %	88,9 %
Contratados indefinidos	—	86,4 %	75,0 %
Empleados con discapacidad	91	73	109

Plan de Igualdad en España

Nuestro tercer Plan de Igualdad se firmó el pasado año 2023. Su contenido aplica a todos los colaboradores y establece nueve ámbitos de actuación que abarcan desde la contratación hasta el desarrollo profesional, pasando por la promoción interna y la conciliación de la vida personal y laboral, asegurando que las políticas de igualdad se implementen de manera efectiva en todas las etapas del 'Employee Journey'.

Este plan incluye información cualitativa y cuantitativa, lo que permite monitorizar y avanzar en el cumplimiento de los objetivos fijados.

- Enfoque transversal de género que aplica a todas las áreas, niveles y hoteles del Grupo.
- Aplica a todas las personas trabajadoras que prestan servicios para cualquiera de las empresas ubicadas en España.
- Es fruto de la participación entre la dirección del Grupo y sus representantes sociales
- Tiene un carácter preventivo, al contener medidas que tratan de eliminar cualquier tipo de desigualdad o discriminación presente o futura entre mujeres y hombres.
- Es flexible, al realizar un seguimiento y evaluación anual de cara a proponer e incluir los cambios y adaptaciones que la situación requiera.

Meliá Diversity Week

Con motivo del Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo, celebramos por segundo año consecutivo 'Meliá Diversity Week'. Una iniciativa que nace con el objetivo de apreciar la riqueza de la diversidad cultural, promover el diálogo intercultural y fomentar la comprensión y cooperación entre diferentes culturas. Ponemos el foco en la diversidad de género y generacional, de capacidades y sociales, a través de acciones globales y transversales que tienen lugar en nuestros centros de trabajos, participando 51 hoteles que reportaron 108 acciones.

A nivel mundial, destacamos la 'Diversity Party', organizada en colaboración con la consultora experta en diversidad *Intercultures*, donde abordamos temas de sensibilización sobre la diversidad e inclusión a través de juegos y música, promoviendo un ambiente de aprendizaje y diversión. Además, contamos con cursos en eMeliá, donde los empleados pueden ampliar sus conocimientos sobre temas de inclusión y diversidad.



Entre las actividades locales realizadas, se destacan las siguientes:

- **Diversidad cultural**

Se organizaron festivales gastronómicos y charlas interculturales. Nuestros equipos compartieron sus tradiciones y costumbres a través de videos y murales, promoviendo el respeto y la comprensión mutua.

- **Diversidad funcional e inclusión**

Se realizaron talleres de lenguaje de señas y actividades que permitieron experimentar la realidad de la discapacidad, como un juego de escape con desafíos sensoriales. Organizamos almuerzos inclusivos y charlas de sensibilización para promover la inclusión de personas con discapacidades en el entorno laboral.

- **Diversidad generacional**

Se llevaron a cabo torneos intergeneracionales y competiciones para fomentar la colaboración entre personas de distintas edades. Además, promovimos el debate y la reflexión sobre la riqueza de trabajar en entornos donde la experiencia y la innovación sumen valor.

- **Igualdad de género y diversidad sexual**

Las actividades incluyeron charlas y podcasts sobre el empoderamiento femenino, así como foros y eventos sobre diversidad sexual con la participación de la comunidad LGBTQ+ y proyección de películas sobre diversidad racial y de género.

Formación y desarrollo de capacidades

GRI: 2-25, 3-3, 404-2, 404-3

En un entorno de constantes cambios tanto internos como externos, procuramos a nuestras personas las herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo y dar la mejor versión de sí mismos.

Nuestra estrategia de formación y desarrollo es una palanca fundamental para fidelizar a nuestros equipos, reforzando la mejora de sus capacidades y ofreciendo oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

La formación y el desarrollo profesional son dos aspectos diferenciales de nuestra promesa de marca empleadora, valorado anualmente en la encuesta de clima laboral "Meliá Escucha".

En 2024, realizamos una inversión en formación del 0,76 % (vs 0,84% año anterior) sobre el coste social, con la ambición de alcanzar el peso del **1 % en los próximos dos años**.

INVERSIÓN EN FORMACIÓN (€ Y RATIO)

AÑO	TOTAL INVERSIÓN	INVERSIÓN POR EMPLEADO	INVERSIÓN S/COSTE SOCIAL
2024	4.358.090 €	237 €	0,76 %
2023	4.656.565 €	255 €	0,84 %
2022	2.283.615 €	136 €	0,48 %

Adicionalmente, nos marcamos el objetivo del 2% de participación de nuestros colaboradores en iniciativas y planes de desarrollo del talento, tomando como base la plantilla anual promedio de nuestros hoteles y destinos clave. En 2024 hemos conseguido involucrar al 3% de nuestra plantilla.



PARTICIPACIÓN PROGRAMAS DE DESARROLLO

2023	OBJETIVO 2023	2024	OBJETIVO 2024	OBJETIVO 2025
1,8 %	2 %	3 %	2 %	2 %

Plataforma de formación eMELIÁ

Nuestro *hub* de formación eMeliá evoluciona acorde con las tendencias actuales en *e-learning*, en concreto la personalización, la incorporación de elementos de inteligencia artificial (IA) y la gamificación del aprendizaje, destacando el autodesarrollo como uno de nuestros principales pilares.

El catálogo formativo de eMeliá incluye 17.299 recursos formativos disponibles en 23 idiomas. Tenemos cursos *e-learning*, elaborados por proveedores de primer nivel y píldoras formativas creadas por expertos internos, cuyo objetivo es fomentar la actualización de conocimientos y habilidades de nuestros equipos en *reskilling*, reciclaje o adaptación a un nuevo puesto, o *upskilling*, para la adquisición de nuevas competencias. Se incluyen 62 videojuegos gamificados en habilidades, así como nuevos contenidos sobre los estándares de servicio de lujo, desarrollados en colaboración con *Lobster Ink*, todo ello accesible para un aprendizaje autónomo e interactivo.

Además, personalizamos y segmentamos los contenidos para proporcionar a nuestros colaboradores experiencias de aprendizaje adaptadas a sus necesidades. En 2024 hemos lanzado diferentes academias especializadas como *'Food & Beverage'*, *'Customer Service & Contact Center'* y la *'Academia de Lujo'*. De cara a 2025, con el objetivo de ofrecer la visión formativa 360° del negocio, lanzaremos la *'Academia Club Meliá'* y *'Rooms Division'*.

Adicionalmente, seguimos promoviendo el aprendizaje de idiomas a través de nuestra *'Escuela de Idiomas'* y hemos incorporado este año la *'Escuela de Comunicación'* para fortalecer habilidades claves como la oratoria, la influencia y la negociación.

Necesidades formativas

El proceso anual de detección de necesidades de aprendizaje y mejora es el punto de partida de nuestra estrategia de formación. Se inicia con la realización de una encuesta anual a los distintos departamentos, cuyos resultados nos ayudan a identificar y priorizar las áreas de formación requeridas en toda la empresa. De esta forma optimizamos nuestros recursos y estructuramos las iniciativas en catálogos de formación anuales adaptados a los distintos perfiles de hotel y corporativos, transformando los pilares estratégicos en programas concretos de formación y acompañamiento.

Con el objetivo de cumplir con la regulación y los estándares que nos aplican, contamos con un programa de formación, con carácter obligatorio, disponible en formato presencial o a través de eMELIÁ, que se realiza con una periodicidad bianual.



FORMACIÓN OBLIGATORIA

ESCUELAS	HORAS	Nº EMPLEADOS	HORAS/PLANTILLA
Escuela de Idiomas	6.400	255	25,1
Sostenibilidad	3.078	1.898	1,62
Igualdad, diversidad e inclusión	1.826	2.139	0,85
Seguridad y salud laboral	32.707	7.988	4,09
Seguridad de la información	4.687	7.270	0,64
Ciberseguridad	5.281	5.593	0,94
Cultura ética	7.101	4.917	1,44
Acompañamiento en la digitalización	17.454	4.295	4,06
Desconexión digital	565	1.129	0,5
Formación hotelera	172.982	18.941	9,13

Formación y desarrollo en el negocio

Nuestro plan de formación incluye programas enfocados a la mejora de conocimientos de gestión en la operativa hotelera, con el fin de optimizar las operaciones y mantener la competitividad, a la vez que fomentamos el desarrollo profesional. Los aplicamos a los profesionales que están ubicados en nuestras unidades de negocio, según las características de sus funciones.

Cultura de servicio 'Feel the Beat'

Programa formativo híbrido compuesto por talleres presenciales y píldoras formativas cuyo propósito es potenciar la cultura de servicio que repercute en la reputación de la marca, la fidelización de los equipos y la satisfacción de nuestros clientes.

Logramos así mejorar el *Guest Satisfaction Score (GSS)* y el *Net Promoter Score (NPS)* de nuestros hoteles, involucrando a todas las personas empleadas relacionadas con el negocio, independientemente de su función.

HORAS	EMPLEADOS
17.113	5.695

Formación Food & Beverage (F&B)

Estos contenidos formativos, impartidos en formato presencial y en línea, están diseñados y dirigidos específicamente para las jefaturas y el personal operativo del área de F&B. Su objetivo es elevar la calidad del servicio, mejorar la experiencia del cliente, así como fortalecer las habilidades de liderazgo y gestión de equipos, fomentando el uso efectivo de herramientas digitales y la eficiencia en los procesos operativos diarios.

HORAS	EMPLEADOS
2.956	782



Acompañamiento en la digitalización

La incorporación continua de nuevas tecnologías, nos exige diseñar itinerarios de formación online para acompañar a nuestros profesionales en la utilización de nuevas herramientas que, también aplican en los procesos de nuevas incorporaciones de hoteles.

Es el caso de aplicaciones como el PMS Opera Cloud, My Place, COUPA, Revo, Check-in Digital, Freedom pay, todas ellas herramientas esenciales para la operativa hotelera y funciones asociadas al *back-office*.

Por otra parte, en las formaciones relacionadas con la tecnología, sensibilizamos sobre los riesgos, desafíos y buenas prácticas relacionadas con el uso de las herramientas digitales.

HORAS	EMPLEADOS
17.454	4.295

Programas de desarrollo individual (jefaturas y personal base del hotel)

Estos programas suponen un acompañamiento individual y personalizado en cada caso.

- *Job Training Plan:*
Dirigido al personal base de hotel que presente un rendimiento excepcional. Su objetivo es asegurar que estos empleados reciban formación integral en sus departamentos, asegurando también su empleabilidad a largo plazo.
- *Professional Development Plan:*
Creado para el personal base con potencial para asumir posiciones de mayor responsabilidad. En estos casos diseñamos una hoja de ruta que cubra áreas clave de la operación y de la gestión integral del hotel.
- *Initiating de Journey:*
Se aplica en el caso de jefaturas con potencial para asumir posiciones de dirección de hotel. El plan consiste en ampliar su visión global de negocio e introducirles en funciones clave de la gestión hotelera.

PROGRAMAS DE DESARROLLO INDIVIDUAL	HORAS
Job Training Plan	209
Professional Development Plan	287
Initiating the Journey	49
TOTAL	545

Programas para talento junior y recién titulados

Alineamos estos programas con nuestra estrategia de relación con el mundo académico para favorecer las oportunidades de empleabilidad interna y externas. De esta manera, tratamos de atraer talento joven y mitigar el riesgo de no ser capaces de captar a los mejores profesionales.

- *Executive graduate program:*
Diseñado específicamente para recién graduados, ofrece a los participantes la oportunidad de desarrollar sus habilidades de liderazgo y gestión adaptadas al sector hotelero. Tiene como objetivo facilitar la transición de la vida académica al mundo profesional mediante experiencias prácticas que suponen una mayor responsabilidad y la posibilidad de avanzar rápidamente en su carrera. Asimismo, nos permite



anticipar y cubrir vacantes a medio y largo plazo, formando al talento que estará listo para los retos futuros. Durante este año han participado un total de 8 recién graduados.

▪ *Graduate program:*

Enfocado en áreas clave y de alta demanda en nuestro sector como finanzas, recursos humanos, alimentos y bebidas, y *revenue management*. Ofrece a los recién titulados la facilidad de entrar en el mercado laboral, al mismo tiempo que se capacitan en áreas especializadas y estratégicas. En esta convocatoria han participado 9 recién titulados.

▪ *MBA Hotel business intelligence & data analytics:*

Nuestro primer programa de MBA interno, organizado en colaboración con Vatel Hotel & Tourism Business School, tiene como misión preparar a los participantes en habilidades de análisis de datos aplicados a la gestión hotelera.

Su contenido abarca tanto negocio como tecnologías de la información, desarrollando competencias en estadística, análisis de datos, visualización, modelado de negocios, estrategia empresarial y liderazgo. Asimismo, se exploran áreas sectoriales específicas como la gestión de la experiencia del cliente, la fijación de precios y la gestión de la cadena de suministro. En la segunda edición de este MBA han participando un total de 8 personas.

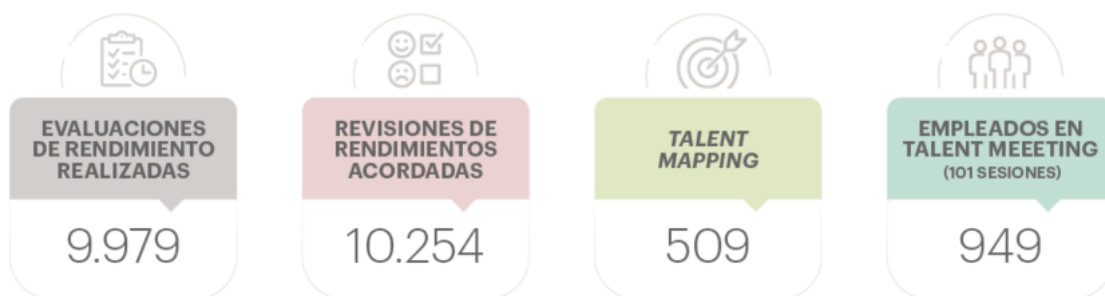
Performance management y detección de talento

Una vez al año se realiza una reunión de valoración en la que responsables y colaboradores alinean sus expectativas, bajo diferentes dimensiones:

- Valoración de la puesta en práctica de los valores de Meliá
- Capacidades de liderazgo y gestión operativa
- Elaboración de un plan de acción individualizado validado por ambas partes

Participan en este proceso todas aquellas personas empleadas a nivel mundial, con una antigüedad de más de seis meses. De manera complementaria, en el caso de los empleados con retribución variable, al inicio de cada año se valora su nivel de desempeño, sobre los objetivos individuales marcados en el ejercicio anterior y se fijan nuevas metas para el año en curso.

Estas valoraciones son una fuente de conocimiento para el departamento de Desarrollo, al facilitar la identificación del talento interno y su incorporación al *Talent Mapping*, *Talent Meeting*, *Assessment Centers* o pudiendo ser también invitados a continuar su desarrollo en el *Hotel Management Talent Pool*.





Cantera de Dirección de Negocio

Los participantes que superen el *Assessment Center* son incluidos en el *Hotel Management Talent Pool*, un programa de desarrollo que les permite avanzar hacia posiciones de dirección.

Promovemos así la rotación interna para que los participantes adquieran experiencia en diferentes tipos de hotel, segmentos y marcas, ayudándoles a tener una comprensión integral de la organización. Este programa incluye formación específica, mentoría de directivos experimentados, asignación de proyectos estratégicos y otras oportunidades de aprendizaje.

Cada participante cuenta con un *Career Path* o plan de trabajo personalizado basado en tres pilares claves: experiencia práctica, desarrollo de habilidades y asimilación de nuevos conocimientos.



Gestión del liderazgo

El pasado ejercicio revisamos nuestro **modelo de liderazgo** con el objetivo de alinear, a todos los líderes de la compañía, en unos comportamientos comunes que ayudasen a acompañar la transformación cultural. Para ello, contamos con algunas herramientas innovadoras que fomentan la involucración activa de nuestros responsables de áreas y sus equipos para su desarrollo dentro de la organización.

- **180 Feedback:**

Implantado en 2023, esta herramienta incorpora la propia valoración y la del responsable, así como el feedback del equipo jerárquico y funcional para identificar las fortalezas a potenciar y las oportunidades para avanzar en la mejora personal y profesional.

Se aplica en todas las direcciones corporativas con equipo a su cargo y en las direcciones de negocio. Adicionalmente, se han seleccionado una serie de hoteles para desplegar esta herramienta también en las posiciones de jefaturas. Durante este año 2024 se han evaluado un total de 351 líderes (+73% sobre el año anterior).

- **Conversaciones con impacto:**

Este programa tiene como objetivo acompañar a las personas que tengan equipo a su cargo con el objetivo de plantear nuevos retos, fijar nuevas expectativas y buscar la excelencia del equipo. Esta iniciativa va dirigida al colectivo que ha participado en la evaluación '180 Feedback', para facilitar las conversaciones con impacto y asegurar la aportación de valor. Durante este año 2024, asistieron un total de 1.011 participantes.

- **Gestión de personas BRIDGE:**

Programa formativo en habilidades de gestión de personas, dirigido a jefaturas y segundos responsables en hoteles. Su fin es reforzar la gestión eficiente de los equipos de trabajo y consolidar su liderazgo. Consta de tres talleres formativos presenciales sobre gestión emocional, liderazgo situacional y gestión del conflicto. Durante el 2024, participaron 468 personas.



- Programa *DRIVE*:

Herramienta desarrollada internamente, a través de una evaluación integral del perfil, que facilita la formalización de una hoja de ruta personalizada para cada líder, combinando programas de formación, experiencias cruzadas (*'cross-exposures'*) y sesiones de *coaching* y *mentoring*.

A través de este programa acompañamos y potenciamos a los líderes clave, tanto en el ámbito hotelero como a nivel corporativo. Nuestro objetivo es facilitar la adaptación de los directivos a los nuevos requisitos competenciales y funciones emergentes. En esta última edición ha participado un total de 16 directivos.

Gobernanza de la formación

Con el propósito de impulsar una política de formación orientada a alcanzar los objetivos de competitividad empresarial y desarrollo profesional de nuestros equipos colaboradoras, establecimos en 2019 una Comisión Paritaria de Formación. Este órgano se reúne con periodicidad mínima semestral y tiene como misión principal la adecuada planificación, organización y gestión de las acciones formativas, haciendo uso de la financiación proporcionada para tal efecto por la fundación estatal para la formación en el empleo.

Alrededor de 10.000 empleados y empleadas pertenecientes a centros adheridos pueden trasladar a la representación legal de los trabajadores cualquier consulta relacionada con su formación y desarrollo dentro de la compañía.



Maison Colbert Meliá Collection, Francia



Seguridad y salud laboral

Modelo de gobierno

GRI: 403-1, 403-4

La Comisión de Retribución, Nombramientos y Sostenibilidad es el órgano responsable de supervisar el cumplimiento de la [Política de Seguridad & Salud en el Trabajo](#), aprobada por el Consejo de Administración en abril 2021, de alcance global para todas las empresas del Grupo.

Esta política define los principios rectores relacionados con la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar de todos los empleados. Su objetivo es alcanzar los mayores niveles de salud física, mental y cognitiva, más allá del cumplimiento de los deberes y obligaciones establecidos por la normativa que aplica en los diferentes países donde estamos presentes, destacando los siguientes compromisos.

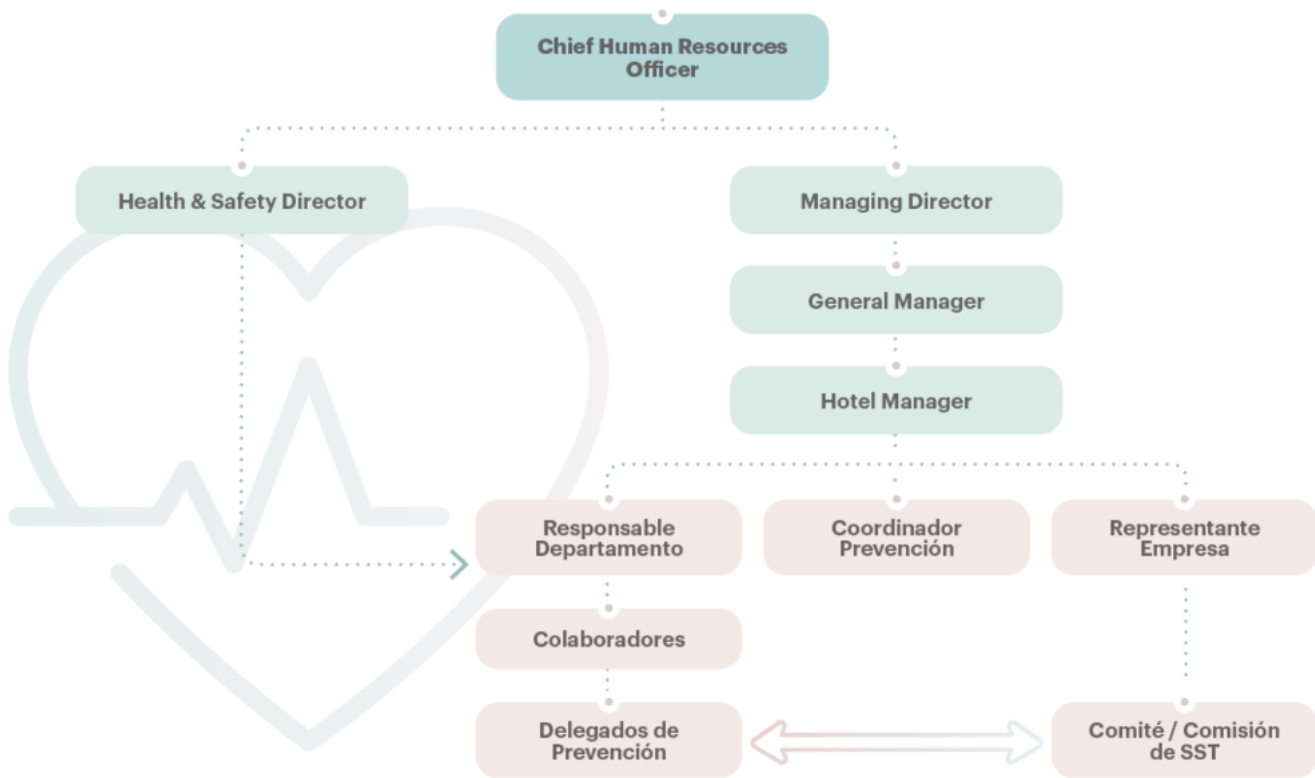
- El valor de las personas como elemento diferenciador, estableciendo entornos de trabajo que empoderen y potencien las capacidades de nuestros colaboradores, garantizando un elevado nivel de seguridad, salud y bienestar, y promoviendo la mejora de las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales.
- Una actividad preventiva que se encuentra perfectamente integrada en el sistema de gestión global de la compañía, y que sirve de crucial apoyo al progreso de la política y del plan de actuación.
- Su integración en los procesos de prestación de servicio y en la actividad cotidiana, asumiendo que la responsabilidad en la gestión de la prevención de riesgos incumbe a todos los niveles jerárquicos de la misma.
- La mejora continua de la acción preventiva a través de la información, formación, consulta e implicación de los trabajadores en todos los niveles.
- La consideración de la seguridad y salud en el trabajo y del bienestar organizacional como requisitos para conseguir una óptima calidad en el trabajo.



Gran Meliá Palazzo Cordusio, Italia



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



La dirección de Seguridad y Salud en el trabajo forma parte de la estructura organizativa de la dirección general de Recursos Humanos, con responsabilidades asignadas a nivel global, incluyendo oficinas corporativas, unidades de negocio y hoteles.

Esta área gestiona las diferentes unidades geográficas en España, así como en República Dominicana y México, contando con el apoyo de consultores y especialistas en el resto de los países donde operamos.

PLANTILLA REPRESENTADA COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

AÑO	SPAIN	EMEA	AMERICA	TOTAL
2024	100%	17,4%	98,7%	88,4%
2023	100%	17,5%	98,7%	88,8%
2022	97%	75,7%	83,7%	85,6%

Gestión de riesgos

GRI: 403-1, 403-2, 403-5

Disponemos de un Sistema de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, certificado por la ISO 45001:2018, que es aplicable en todos los países donde Meliá está presente. Su principal función es asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y derivados de contratos, así como los objetivos marcados, poniendo a disposición de la organización las herramientas necesarias para reforzar el control, la medición de resultados y la identificación de áreas de mejora.



Asimismo, aplicamos los parámetros del modelo diseñado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) de entorno laboral saludable, también certificado, con la misión de alcanzar los mayores niveles de salud física, mental y cognitiva en nuestras personas trabajadoras.

En el ámbito de la gestión de riesgos realizamos un control exhaustivo para la homologación de los equipos de trabajo (EPI's), y del tratamiento de sustancias peligrosas, con un especial foco en los trabajos que entrañen una potencial mayor inseguridad. Evaluamos los riesgos potenciales o reales, actuales o futuros, en las instalaciones y puestos de trabajo existentes en las unidades de negocio.

Entre nuestras principales medidas para mitigar los riesgos en materia de seguridad y salud, trabajamos en la adquisición de competencias profesionales, la toma de conciencia, la dotación de medias de protección a los trabajadores y la formación continua.

FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN	EMPLEADOS FORMADOS	HORAS POR EMPLEADO
Prevención de riesgos laborales	16.842,2	5.229	3,22
Emergencias y primeros auxilios	12.295,7	2.490	4,94
Desastres naturales	1.285,5	428	3,00
Materiales peligrosos y residuos	1.174,1	910	1,29
Actos y condiciones inseguras	804,5	505	1,59
Exposición al ruido	139,5	71	1,96
Temperaturas extremas	111,1	88	1,26
Señalización	54,0	54	1,00
TOTAL	32.706,5	7.988	4,09

Por otra parte, nuestro departamento de Salud Laboral ha implantado un sistema de evaluación obligatorio para el teletrabajo, basado en el auto chequeo de las condiciones de trabajo por parte de cada trabajador o trabajadora y la posterior valoración de los datos por un técnico especializado. En 2024 hemos realizado 264 evaluaciones de riesgos.

Salud y bienestar de nuestras personas

GRI: 403-6

Durante este año, hemos impulsado diferentes campañas de promoción de la salud, dando respuesta a uno de los subtemas materiales y el compromiso adquirido de fomentar hábitos saludables y la práctica de actividades físicas.

Estas iniciativas son una gran oportunidad para aumentar la concienciación y los conocimientos sobre cuestiones de salud y bienestar, que afectan tanto al ámbito privado como profesional, con independencia del lugar donde radique la unidad de negocio.

La estrategia de la promoción de la salud, desarrollada durante este año 2024, se ha centrado esencialmente en las siguientes líneas temáticas:

- Adquisición de un mejor conocimiento de las enfermedades y buenas prácticas.
- Estilos de vida saludables, salud integral y enriquecimiento de los aspectos psicosociales del individuo.
- Organización de 'Meliá Wellbeing Week'.
- Sensibilización sobre la problemática de los trastornos músculo esqueléticos.



- Programación de campañas de vacunación.
- Participación en el programa de actividad física 'Healthy Cities' by Sanitas.
- Difusión de aspectos concretos de las condiciones de trabajo.
- Programa de ayuda psicológica en Canarias y Valencia.

Estamos convencidos de que la promoción de la salud cumplimentada con acciones preventivas de vigilancia y las evaluaciones de los riesgos psicosociales permiten monitorear y mejorar la salud física y emocional de nuestras personas.

Programa “Cero riesgos-Cero accidentes”

En México, hemos puesto en marcha esta campaña alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para la protección de los derechos laborales, la promoción del bienestar y la salud de los trabajadores y la reducción de los riesgos.

- Estrategia de difusión:
Exposición en zonas públicas de información sobre la campaña y sus resultados. En concreto, se actualizan los tableros de accidentes para conocimiento de todo el personal. Además, en las reuniones semanales se analizan los accidentes ocurridos, en caso de que los haya.
- Sistema de reconocimiento:
Compartimos los logros en las juntas bimensuales, en las reuniones de los centros operativos y del Comité ejecutivo, con el objetivo de motivar una cultura común sobre la seguridad.
- Estrategia de implementación, desarrollando acciones con distintos objetivos:
 - Garantizar en el programa de acogida de nuevas incorporaciones la visión de los riesgos del puesto de trabajo, a impartir por el responsable del departamento.
 - Promover y asegurar que el personal acuda a las formaciones y evaluaciones de desempeño en materia de seguridad.
 - Implementar un programa de recorridos de seguridad en el que se ejecutan las medidas preventivas y correctivas de prácticas de potencial riesgo.
 - Aplicar medidas disciplinarias a las personas trabajadoras en caso de realización de prácticas de riesgo no inherentes a su función laboral.
 - Contar con la participación y el compromiso de los representantes de los trabajadores en esta materia.
- Medición y seguimiento:
Realizamos una revisión continua de las acciones contempladas en la campaña que incluye un reporte de accidentes con carácter diario y mensual.

En el resto de los países donde estamos presentes, las responsabilidades en esta materia se planifican directamente por las distintas unidades de negocio, de acuerdo con los requerimientos marcados por la dirección de Seguridad y Salud Laboral.



Programa de alimentación (Mallorca, España)

Dentro del plan de Sostenibilidad de los hoteles ubicados en Palma (Mallorca, España), se ha puesto en marcha un programa sobre alimentación, dirigido a todo el equipo del hotel. con los objetivos siguientes:

- Concienciar al cliente interno de los beneficios de una vida sana y de una alimentación antiinflamatoria.
- Orientar a los empleados hacia una política de "Desperdicio Cero".
- Informar sobre el consumo responsable de proteínas de origen animal.
- Mejorar la salud de nuestros empleados y reducir las incapacidades temporales a corto, medio y largo plazo.

Entre los contenidos previstos, destacan una serie de formaciones y sesiones:

- Una sesión inicial enfocada a explicar el proyecto, sus objetivos y beneficios.
- Dos sesiones realizadas por el equipo de nutricionistas pertenecientes a Juaneda Hospitales.
- Píldoras formativas en el comedor de personal con recomendaciones sobre alimentación, deporte y espacios para conocer la opinión del personal.
- Elaboración de menús con menos proteína animal y sin harinas refinadas, grasas saturadas, edulcorantes, azúcares o alimentos procesados.
- Una sesión, posterior, de seguimiento.

Dado nuestro conocimiento y la disposición de instalaciones para clientes, se impulso un evento dirigido a la comunidad local para la concienciación a la ciudadanía sobre la importancia de una alimentación saludable.

Colaboración con nuestros grupos de interés

GRI: 403-4, 407-1

Potenciamos el diálogo y la colaboración con diversas entidades y grupos de interés de nuestra cadena de valor, con el fin de enriquecer su modelo de gestión con nuevas prácticas o conocimientos en esta materia.

- **Colectivo de empleados:**
Hemos puesto a disposición una serie de canales de comunicación interna que permiten conocer las inquietudes y sugerencias de los empleados en esta materia. Además del canal de denuncias, mantenemos periódicamente contactos con los directores de las unidades hoteleras y con los responsables de recursos humanos. Favorecemos también la comunicación directa de los trabajadores con sus responsables directos.
- **Proveedores:**
Nos coordinamos de manera activa con las empresas externas que desarrollan trabajos de forma regular o puntual en nuestras instalaciones, a través de la relación entre las áreas de obras y mantenimiento existentes en nuestras unidades de negocio, y las contratadas, usando la plataforma 'e-coordina' (España). Uno de los objetivos planteados en nuestro sistema de gestión, es conseguir una nula o baja incidencia de accidentes de trabajo por parte de las contratadas en los centros del Grupo.
- **Partners y socios:**
Con el objetivo de mejorar el beneficio empresarial y disponer de unos datos de siniestralidad bajos o moderados, hemos establecido una serie de medidas entre las que se incluye la contratación de la empresa Q-Ready, para el control del absentismo por enfermedad común o accidente no laboral.



- **Organismos estatales y grupos de trabajo sectoriales:**
Hemos participado en diversas actividades con entidades como la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA) y PRL Innovación. Asimismo, promovemos las relaciones entre las diferentes asociaciones sectoriales ubicadas en España.
- **Clientes:**
Colaboramos proactivamente con las partes interesadas para informar sobre el funcionamiento de nuestro sistema.
- **Propietarios y socios:**
Facilitamos a los propietarios y socios de hoteles un mejor control de los datos de siniestralidad y absentismo por enfermedad común o accidente no laboral, a través de la puesta a su disposición de un servicio con una empresa experta en esta materia.
- **Representantes de los trabajadores:**
Hemos potenciado también las interrelaciones activas entre los Comités de Seguridad y Salud y los representantes de los trabajadores.
- **Instituciones públicas y privadas:**
Fomentamos relaciones con las diferentes autoridades autonómicas y nacionales, así como con las inspecciones de trabajo y seguridad social, incluyendo a la UITA, dando continuidad al convenio firmado en el año 2018.

Por otra parte, impulsamos también el Programa de acompañamiento al empleado (PAE), en colaboración con el Gobierno de la comunidad autónoma de Canarias (España), dirigido a todos los empleados del archipiélago, que proporciona ayuda psicológica gratuita sobre cualquier cuestión laboral o personal por el periodo de un año.

Equipamientos de medición de las condiciones laborales

En 2024 hemos impulsado una serie de inversiones con la finalidad de reducir los riesgos laborales entre el colectivo de nuestros colaboradores. Un ejemplo es la adquisición de 2.309 nuevas camas elevables que, sumadas a las existentes arrojan un total de 7.299 en los últimos dos años, con el objetivo de minimizar la exposición de los trabajadores en el área de pisos a riesgos musculoesqueléticos vinculados con posturas forzadas en el proceso de hacer la cama.

Nuestro departamento de salud laboral participa activamente en los proyectos de definición y diseño de las habitaciones piloto donde se analizan los riesgos ergonómicos, higiénicos y de seguridad para disminuir los impactos en el puesto de trabajo. Cooperan con el departamento de obras y mantenimiento con el fin de asignar los recursos económicos anuales teniendo en cuenta los factores de seguridad y salud.

La metodología FINE, de análisis de riesgos laborales que aplicamos incluye el estudio de las consecuencias, exposición y probabilidad. Durante el año 2024 se han realizado 311 validaciones por parte del departamento.

Asimismo, esta área ha renovado una parte de sus equipos de medición (dinamómetros, luxómetros y anemómetro) con el fin de mejorar el servicio y obtener resultados más fiables en el análisis de las condiciones de trabajo.

A nivel global, el objetivo de algunas de las iniciativas impulsadas durante este ejercicio es reducir las tasas de absentismo laboral, una métrica con una tendencia negativa en los últimos años, principalmente en España.



Utilización de herramientas y nuevas tecnologías

Consideramos que la digitalización es clave para avanzar en la mitigación de los riesgos asociados a la seguridad y salud de nuestras personas, y por ello la compañía sigue apostando para mejorar nuestros procesos y gestión.

El departamento ha materializado su compromiso de pasar de un modelo de formación en formato físico a un formato digital, accesible para cualquier nueva contratación. En este ejercicio se han diseñado los contenidos y el programa de **"tele formación"** en colaboración con el área de Recursos Humanos. Tras las correspondientes pruebas, prevemos su lanzamiento para inicios del año 2025.

Por otro lado, y con el fin de dar respuesta a la necesidad de mantener actualizados los sistemas ya disponibles, estamos implementando el **programa Ergo IA**, que permite realizar evaluaciones ergonómicas mediante la inteligencia artificial y basada en una metodología validada por organismos de reconocido prestigio. Esta tecnología consigue una mayor precisión en la toma de datos y procesamiento de la información, que redundará en la mejora de la calidad de los resultados obtenidos, lo cual permite generar unos informes más orientados a la resolución de riesgos ergonómicos.

Por otra parte, hemos lanzado un proyecto piloto de robótica en el servicio de *buffet*, que consiste en la incorporación de cuatro robots: tres destinados al desvarase de platos, vasos y cubertería sucios, desde los office del *buffet* a la zona del lavavajillas y otro que traslada el menaje limpio a la zona de desayunos.

Avances en el modelo de gestión

La mejora continua es uno de los puntos clave para el desarrollo de la seguridad y salud en el trabajo, más si cabe en el marco de la renovación de la certificación ISO 45001:2018 y el Entorno Laboral Saludable de la OMS, cuyo cumplimiento implica varias medidas:

- Actualización de procedimientos, instrucciones operativas y fichas pertenecientes al sistema de gestión, a partir de los requisitos de la certificación y Entorno Laboral Saludable.
- Establecimiento de las principales líneas de actuación del Entorno Laboral Saludable, en colaboración con los departamentos de Cultura, Compensación y Beneficios y Sostenibilidad.
- Elaboración de una evaluación de riesgos y oportunidades.
- Análisis del contexto y de las partes interesadas, desde la perspectiva del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y entorno laboral saludable.
- Contratación de una plataforma externa de gestión de la normativa aplicable.
- Campañas de reducción del absentismo.

Compromisos 2025

Para el próximo año, nos comprometemos a avanzar en los siguientes ámbitos de actuación:

- Verificación del funcionamiento del sistema operativo de la seguridad y salud (ISO 45001) en las unidades de negocio a partir de una muestra de 60 centros.
- Reducir el índice de incidencia laboral.
- Impulsar un total de 12 campañas de sensibilización sobre promoción de la salud.



Meliá Desert Palm Meliá Collection, EAU



Trabajadores de la cadena de valor

Compromisos con la cadena de valor

En Meliá construimos relaciones a largo plazo con los actores principales de nuestra cadena de valor. Nos basamos en un modelo de confianza, respeto y beneficio mutuo, anclado en un fuerte compromiso ético y responsable, coherente con nuestra esencia de empresa familiar.

Somos conscientes de que nuestra cadena de valor es una parte esencial de nuestro éxito y de que el trabajo en equipo nos permite asegurar el presente y el futuro de la compañía.

A través de nuestro [Código Ético](#) nos comprometemos a ofrecer una propuesta de valor gestionada con la profesionalidad, seriedad y confianza de una gran marca de prestigio internacional que actúa con solidez y ética empresarial. Asumimos responsabilidades dirigidas nuestros propietarios, socios y empresas proveedoras.

- Ofrecer 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.
- Aportar nuestra profesionalidad y dimensión para construir relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y el beneficio mutuo e impulsar la integración de criterios de responsabilidad y sostenibilidad en nuestra cadena de valor.

Las personas trabajadoras de la cadena de valor incluyen al personal contratado por las sociedades de los hoteles gestionados por Meliá y aquellas empresas que nos proveen de productos o servicios externos. Estos equipos desempeñan un papel crucial aportando valor a la operación y contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la compañía.

EMPLEADOS HOTELES GESTIÓN (FTE'S)

REGIÓN	GÉNERO	2022	2023	2024
SPAIN	M	1.999,2	2.390,8	2.970,5
	F	2.110,2	2.695,6	3.348,9
	TOTAL	4.109,4	5.086,4	6.319,4
EMEA	M	1.279,4	1.579,7	1.329,6
	F	900,1	1.125,9	835,3
	TOTAL	2.179,5	2.705,6	2.164,9
AMÉRICA	M	776,7	944,7	776,2
	F	587,6	738,7	637,1
	TOTAL	1.364,4	1.683,3	1.413,3
APAC	M	3.512,9	4.334,2	4.507,7
	F	2.593,6	3.348,3	3.519,4
	TOTAL	6.106,5	7.682,5	8.027,1
CUBA	M	4.746,0	5.569,1	5.764,7
	F	3.909,0	4.336,8	4.916,3
	TOTAL	8.655,0	9.905,9	10.681,1
TOTAL	M	12.314,3	14.818,5	15.348,8
	F	10.100,6	12.245,3	13.256,9
	TOTAL	22.414,9	27.063,8	28.605,7



Políticas relacionadas

GRI:3-3

El [Código Ético](#) o el [Código Ético del Proveedor](#) son instrumentos cohesionadores de unos principios y valores que queremos que nuestra cadena de valor comparta. Su alcance incluye a cualquier compañía, corporación, entidad o individuo, subcontratista, agente u otros representantes, incluyendo a su personal en todos los casos. En particular, ponemos un foco especial en la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

Además, incluimos la solicitud de su adhesión a modelos de comportamiento empresarial como son la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Convención de los Derechos del Niño y, adicionalmente iniciativas sectoriales, entre las cuales destacan el Código Ético del Turismo de la Organización Mundial del Turismo, el Código ECPAT (*Eradicating Child Prostitution Abuse and Traffic*) y el *Global Sustainable Tourism Council*.

Por otra parte, este modelo de gobernanza se complementa con todas las políticas del Grupo relacionadas con la gestión y operativa hotelera, siendo de obligado cumplimiento en todo el portfolio de hoteles gestionados por Meliá Hotels Internacional, regulando ámbitos como los derechos humanos, compras y contratación de servicios, control y gestión de riesgos, recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo, cambio climático y medioambiente, anticorrupción, sostenibilidad, cumplimiento normativo o *compliance*, diversidad, seguridad de la información y la norma relativa al tratamiento del canal de denuncias.

Cadena de suministro responsable

GRI: 2-23, 2-24, 3-3, 308-1, 403-7, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

La sensibilidad social, el entorno competitivo y la evolución del negocio impulsan que todos nosotros nos responsabilicemos de los impactos sobre la cadena de suministro, exigiendo comportamientos alienados con nuestros valores y principios:

- Calidad del producto y servicio
- Condiciones laborales dignas a sus empleados
- Reprobación de conductas irregulares
- Prohibición de prácticas de corrupción o soborno
- Respeto a los derechos fundamentales en el trabajo
- Protección de la información y de los activos
- Prohibición absoluta del trabajo infantil, la explotación laboral o el trabajo forzoso

Nuestro modelo se extiende a todos aquellos actores de nuestra cadena de valor, requiriéndoles que se comprometan a aplicar a su propio personal.

- Nuestra [Política de Seguridad y Salud en el Trabajo](#)
- El respeto de los derechos humanos y laborales
- Criterios preventivos en los contratos de obras, servicios y suministros
- Medidas de coordinación, con el fin de evitar accidentes
- Información a terceros sobre riesgos y medidas preventivas
- Minimizar cualquier riesgo derivado por casos de difusión o pérdida de datos, tanto de las personas trabajadoras propias como de la cadena de valor

Más información en apartado [Ciberseguridad y protección de datos](#).



Gobierno de la cadena de suministro

La [Política de Compras y Contratación de Servicios](#) es el marco normativo que integra los compromisos fundamentales que asumimos en el ámbito de la adquisición de bienes y servicios, orienta nuestras prácticas comerciales y asegura un modelo de responsabilidad en toda nuestra cadena de suministro, considerando aspectos sociales, ambientales y éticos. Aprobada por el Consejo de Administración en julio 2020, se encuentra a disposición de las partes interesadas en la página corporativa de la compañía y aplica en todos aquellos países donde estamos presentes. Su cumplimiento es obligado en todos los centros y unidades de negocio, además de para todos los grupos de interés que participan en cualquiera de los procesos de evaluación, homologación, selección y contratación.

Promovemos relaciones sólidas y éticas, basadas en un modelo de confianza, respeto y compromiso mutuo. Asumimos las obligaciones que resulten de aplicación, en cada momento, de conformidad a la normativa interna de Meliá y, en particular, invitamos a todas las empresas proveedoras que deseen entablar una relación comercial con nosotros firmar nuestro [Código Ético del Proveedor](#), que prevemos actualizar en 2025. En caso de que cuenten con uno propio, se formaliza una declaración de conformidad (*Conformity Statement*) que garantice el alineamiento con nuestros principios, incluyendo el respeto a los derechos humanos y la protección del medioambiente.

PRINCIPIOS CÓDIGO ÉTICO DE PROVEEDORES



La Compañía incorpora en sus contratos cláusulas en materia de anticorrupción y soborno así como cláusulas de sostenibilidad y el cumplimiento de los principios y compromisos establecidos en nuestro [Código Ético](#).

Proceso de homologación de proveedores

El procedimiento de selección y homologación de proveedores incorpora los principios de transparencia, independencia y objetividad. Fomenta la diversificación y la participación, a la vez que asegura la aplicación de criterios técnicos, económicos y sostenibles.

La disponibilidad de COUPA, una plataforma para la gestión de la cadena de suministro facilita la validación de documentación relevante en el proceso de homologación, nuevos contratos o renovaciones. Entre otros, pone a nuestra disposición el certificado de estar al corriente de pago en la seguridad social (TGSS), en la administración tributaria (AEAT) y una póliza de Responsabilidad Civil vigente y pagada, minimizando cualquier potencial riesgo legal o laboral.



En el contexto de este modelo de gobernanza, gestión y control, Meliá tiene la potestad de poder verificar el cumplimiento de las obligaciones asumidas en cualquier momento. Nuestra red de proveedores ha de aceptar que podamos solicitar cualquier acreditación documental referida al efectivo cumplimiento de los compromisos adquiridos y, en caso de incumplimiento, instar la resolución del contrato sin perjuicio de las demás acciones compensatorias que procedan.

Para un mayor control, disponemos de la plataforma 'e-coordina' en España. A través de esta herramienta requerimos mantener actualizada toda la documentación de la empresa proveedora en materia de prevención de riesgos laborales, pagos a la Seguridad Social y Hacienda (TGSS y AEAT) y sobre sus personas empleadas, pudiendo actuar en caso de incumplimiento.

Además, han de facilitarnos un cuadrante de los trabajos por cada empleado e indicar las personas designadas para cubrir días libres, cobertura de vacaciones o bajas por enfermedad, así como su salario, permitiéndonos hacer una valoración de las condiciones laborales y salariales de los trabajadores.

Meliá pone a disposición de la cadena de valor y las partes interesadas, un canal de denuncias específico para poner en nuestro conocimiento cualquier conducta (activa o pasiva) contraria al contenido del Código Ético del Proveedor. Este canal está también disponible para su personal, así como a aquellas empresas o terceros que hayan concurrido a una licitación de servicios para ser proveedores de Meliá.

Las denuncias o reclamaciones presentadas son tramitadas por un organismo independiente, el Comité de Ética, aplicando el mismo modelo de gobierno y confidencialidad que para aquellas denuncias internas (capítulo Ética e integridad). Este año hemos recibido 2 denuncias de proveedores.

Canales de comunicación

GRI: 2-25

Con el objetivo de fomentar y fortalecer unas relaciones de diálogo y comunicación fluida con nuestras empresas proveedoras, hemos impulsado canales de comunicación directos y bidireccionales en función de las características de cada proveedor.

Entre ellos, estamos desarrollando un modelo de gestión de incidencias, a través de un sistema de *ticketing*, para recoger todas aquellas notificaciones relacionadas con la prestación del servicio firmado. Tras su registro inicial, asignamos un gestor para su resolución.

Sistema de control de riesgos

GRI: 308-2, 407-1, 414-2

En el año 2018 realizamos un análisis exhaustivo de los riesgos ESG asociados a nuestra cadena de suministro. Este estudio ha servido de base para establecer un proceso de control y seguimiento periódico en todos aquellos países con mayor riesgo. Con la ambición de enriquecer el proceso de evaluación y homologación de proveedores hacia un modelo más sólido en materia de sostenibilidad, que consolide un modelo de relación y evolución bajo criterios ESG, durante este año 2024 hemos realizado una prueba piloto con 70 proveedores ubicados en España y México.

Este nuevo sistema de control nos proporciona una mayor visibilidad del grado de exposición de nuestros proveedores a los riesgos ESG, así como información sobre las incidencias negativas de importancia relativa. Además, nos ofrece un conocimiento que nos permitirá tomar las medidas necesarias para minimizar su materialización o impacto, además de actuar como marco que facilite el cumplimiento con los nuevos requerimientos de sostenibilidad y debida diligencia. Por nuestra parte, actuamos con un enfoque tanto



preventivo como correctivo, en especial, en relación con los derechos humanos y privacidad, así como la protección del medio ambiente.

El proceso, totalmente digital, asigna una puntuación (*score*) al riesgo y facilita la definición de un plan de acción que permita potenciar una cultura de gestión de riesgos en nuestras empresas proveedoras. Para ello, incluye métricas para evaluar la efectividad de las actuaciones en relación con los resultados previstos. Estos indicadores se están definiendo en colaboración con otras entidades u actores del sector para asegurar una respuesta coherente y alineada con las mejores prácticas y una buena practica para evitar duplicidades, por gestionar en muchos casos, una cadena de suministro común.

Los beneficios de este sistema de gestión de riesgos y oportunidades son los siguientes:

- Registrar, evaluar y realizar un proceso de debida diligencia a través de una plataforma que gestiona el proceso completo.
- Proporcionar visibilidad en tiempo real a todas las partes implicadas y sensibilizar sobre la importancia de avanzar en un modelo de gestión bajo criterios de sostenibilidad y responsabilidad.
- Armonizar el modelo de evaluación de proveedores, independientemente de su ubicación y siguiendo una clasificación en función del tamaño o relevancia del proveedor.
- Integrar tanto los riesgos ESG, como riesgos financieros, *compliance*, laborales, geopolíticos o de ciberseguridad, así como el cumplimiento regulatorio, entre otros.
- Integrar en la solución un seguimiento de alertas en tiempo real y la posibilidad de integración en la herramienta de compras de la compañía.

Este año hemos formado a 378 empleados, en el uso de la herramienta de gestión de compras de COUPA.

Compromiso 2025

Esperamos avanzar en la evaluación de nuestras empresas proveedoras durante los dos próximos años, dando respuesta a los requisitos que demanda la nueva directiva europea en materia de Debida Diligencia en Derechos Humanos y Medioambiente, la CSRD, así como aquellos otros estándares nacionales e internacionales que nos pudieran aplicar.

La nueva herramienta de gestión de compras (COUPA) implementada ya en España representando el 48 % de nuestro portfolio operará en dos nuevos países en 2025, permitiendo gestionar las relaciones con los proveedores del 72% de nuestros hoteles.



Impacto en la comunidad

Tras una trayectoria de éxito avalada por más de 65 años de historia, reafirmamos nuestro compromiso de contribuir con nuestro trabajo a impulsar una industria turística responsable, que favorezca al crecimiento económico y social en aquellos destinos donde estamos presentes.

Este compromiso ambiciona generar valor compartido entre todos nuestros grupos de interés, construyendo relaciones de confianza y beneficio mutuo a largo plazo. Buscamos un equilibrio entre la rentabilidad empresarial, necesaria para nuestra supervivencia, y el compromiso social con las comunidades en las que operamos, a las que involucramos en nuestras iniciativas.

El sector turístico es, sin duda, una palanca de generación de riqueza a nivel global, consolidándose como una de las principales fuentes de empleo y crecimiento de la economía, de manera directa e indirecta al sumar también una extensa red de proveedores internacionales, nacionales y locales que actúan como colaboradores necesarios de la actividad.

Además, con el fin de ir más allá potenciamos iniciativas, sociales, culturales y ambientales, involucrando a entidades locales, con la ambición de transitar hacia un modelo de negocio cada día más responsable y sostenible.

En cada entorno generamos un impacto diferente, ya sea de forma tangible o intangible, gracias a la compartición de conocimiento e influencia, orientada a la consecución de un cambio, ayudando a la mejora de la cadena de valor turística o enriqueciendo a las entidades con las que nos relacionamos y colaboramos.

Nuestra actividad genera impactos tangibles a través de la aportación económica directa o redistribuida, y también de intangibles, compartiendo el conocimiento e influyendo en el cambio, ayudando a la mejora de la cadena de valor turística o aportando valor a las entidades con las que nos relacionamos y colaboramos.

Modelo de gobierno

GRI: 2-23, 2-24, 2-28

Nuestro [Código Ético](#) representa la cúspide de la pirámide de nuestro modelo de gobierno. Recoge la manifestación de nuestros compromisos con los grupos de interés prioritarios con los que nos relacionamos en el desarrollo de nuestra actividad.

En este documento asumimos la responsabilidad de generar prosperidad y desarrollo económico y social en las comunidades, respetando su patrimonio y fomentando su cultura, valores y tradiciones.

Asimismo, en el año 2018 se aprobó por parte del Consejo de Administración la [Política de Derechos Humanos](#) que es aplicable en el Grupo a nivel global. Su contenido refuerza una conducta ética y responsable que brinda apoyo social en nuestros destinos, incluyendo a nuestros empleados y empleadas, las comunidades que viven y trabajan cerca de los hoteles y toda nuestra cadena de valor, con especial atención a los colectivos más vulnerables.

Esta Política integra los estándares de referencia más exigentes y la regulación internacional en esta materia:

- Directiva Europea relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión
- Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas
- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Directrices de la OCDE para empresas



- Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo

Nuestro compromiso es extensible a la promoción de los derechos humanos, el bienestar de la infancia y de la sociedad, la lucha contra la explotación sexual infantil y la prostitución de menores. De hecho, somos la primera empresa turística firmante del Código de conducta ECPAT desde hace 15 años.

Sistema de gestión de la filantropía

GRI: 2-24, 3-3

Trabajamos por consolidar un sistema de gestión de la filantropía sólido y transparente, identificando las prioridades y el marco de actuación en función de las distintas necesidades de nuestros destinos. Este proceso vela por asegurar una gestión que cumpla con los principios establecidos de debida diligencia, siempre bajo la supervisión y aprobación requerida.

Los principios que rigen nuestras actividades de filantropía son los siguientes:

- **Principio de coherencia**, asegurando que las actividades de filantropía responden a las necesidades sociales de las comunidades donde operamos, tales como la promoción de los derechos y bienestar infantil, la lucha contra la explotación sexual infantil, la mejora de la empleabilidad de colectivos vulnerables, el fomento de la educación y capacitación turística, la protección del medioambiente y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural de los destinos donde operamos.
- **Principio de prioridad**, con el objetivo de velar para que la ayuda prestada se circunscribe a los ámbitos de actuación priorizados y cuyo beneficio repercute en zonas geográficas en las que la compañía está presente.
- **Principio de selección & colaboración** dirigida a entidades que cumplan con los estándares nacionales e internacionales requeridos.
- **Principio de aportación de valor social**, alineado a los compromisos públicos seleccionados por la compañía y orientado a buscar un impacto positivo en la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Principio de transparencia & control**, asegurando que todas las colaboraciones realizadas responden al objeto, evitando su utilización en un fin diferente al establecido o contrario a la legislación aplicable, actuando con rigor en la aprobación o selección de entidades que pudieran ser beneficiarias.

Este año hemos vivido un acontecimiento climático extremo de gota fría en Valencia (España), que ha generado una devastación sin precedentes, además de llevar a muchas personas y familias a una situación de vulnerabilidad económica y social.

En respuesta a esta DANA, en Meliá pusimos a disposición nuestros establecimientos hoteleros. Además, lanzamos una iniciativa de *crowdfunding*, para solicitar apoyo nuestros grupos de interés, con el objetivo de apoyar las zonas afectadas.

Reforzamos nuestros vínculos con la comunidad

GRI: 2-25, 2-28, 2-29, 3-3, 201-1, 413-1, 413-2

Nuestra compañía opera a nivel internacional, en 37 países, en entornos sociales y culturales muy diversos donde tratamos de generar un impacto positivo y sostenible, actuando bajo criterios de responsabilidad y asegurando la transparencia en nuestras interacciones.

Formamos parte del tejido empresarial, social y económico en los destinos donde operamos. Participamos en foros de diferente naturaleza y mantenemos relaciones con las administraciones públicas locales y nacionales, con el objetivo de potenciar una escucha activa e identificar ámbitos para la mejora continua.



Con la comunidad local generamos entornos de confianza, asegurándonos que consideramos sus demandas y conocemos de primera mano sus intereses, con especial atención a los colectivos en situación de especial vulnerabilidad económica o social.

Por otra parte, trabajamos con entidades sociales para dar respuesta a las necesidades que nos manifiestan o a urgencias que puedan generar de forma imprevista.

Nuestro éxito está intrínsecamente ligado al bienestar de todas las personas a quienes apoyamos a través de donaciones a iniciativas promovidas por entidades locales en favor de los derechos humanos, laborales, la igualdad de oportunidades, la preservación cultural, la sensibilización sobre temas sociales, así como el apoyo al comercio local y el cuidado del entorno.

APORTACIONES ASOCIACIONES

(En miles de €)	2021	2022	2023	2024
Contribución total a organizaciones y asociaciones del sector*	579,4	610,7	591,9	1.105,5

(*) Selección de organizaciones

ASUNTO RELEVANTES EN 2024	IMPORTE
Turismo	961.538 €
Posicionamiento institucional	143.932 €

DONACIONES

TIPOLOGÍA	2022	2023	2024
Fundaciones Empresariales	21.600 €	28.855 €	43.749 €
Fundaciones & Entidades Sociales	50.100 €	186.254 €	826.894 €
Donaciones en especie	158.556 €	1.601 €	— €
TOTAL	230.256 €	216.710 €	870.643 €

Prácticas de filantropía de la operación

Promovemos prácticas responsables de respeto en nuestros destinos a través de la concienciación de nuestros huéspedes en relación con el entorno y la cultura local. Nuestro objetivo es minimizar el perjuicio que la actividad turística pueda tener en las comunidades y el medio ambiente.

Meliá ejerce un papel activo en colaboración con fundaciones que promueven la empleabilidad, la formación y la integración de personas vulnerables o con alguna discapacidad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los afectados y ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional de estas personas. El objetivo de esta colaboración es ofrecer oportunidades laborales de la mano de expertos y aliados para potenciar el éxito de los programas en los que participamos y contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Trabajamos en España con diferentes fundaciones como PINARDI (Programa Primera Experiencia Profesional), ONCE o Fundación La Caixa (Programa Incorpora), para ofrecer oportunidades laborales a personas en

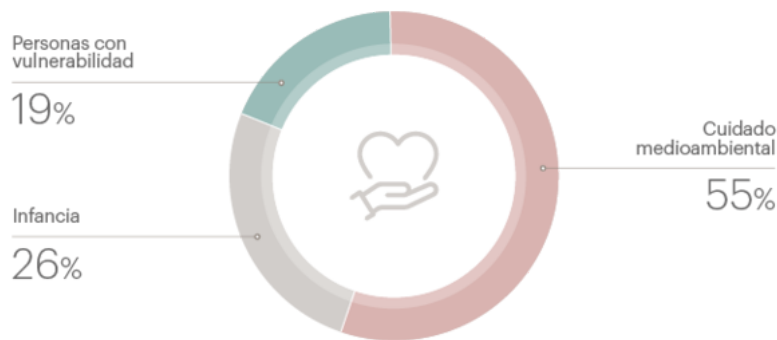


situación de vulnerabilidad o con una minusvalía. Nuestra visión es establecer relaciones duraderas y enriquecer de forma continua, la propuesta de valor a los candidatos seleccionados.

Durante este año y por primera vez, se ha impulsado un proyecto de fomento de la empleabilidad fuera del entorno social. Meliá y ACCIONA se han unido para impulsar una iniciativa de empleabilidad en Lisboa (Portugal), con la apertura de un nuevo hotel, un trabajo conjunto que ha permitido formar y seleccionar a 16 miembros del nuevo equipo del hotel.

ODS	COMPROMISO DE MELIÁ	GRUPO DE INTERÉS
	Promovemos actividades educativas que fomenten las habilidades clave para el desarrollo y conocimiento.	Niñas, niños, adolescentes y mujeres
	Apostamos por mantener y capacitar al talento y facilitar entornos diversos y no discriminatorios	Personas en vulnerabilidad (discapacidad, enfermedad o riesgo de exclusión social)
	Impulsamos un modelo de gestión hotelero eficiente y responsable en el consumo de recursos y la minimización del impacto en nuestra actividad en el medioambiente y en los ecosistemas.	Medioambiente

TIPOLOGÍA DE ACCIONES DE FILANTROPÍA



IMPACTO SOCIAL

VOLUNTARIADOS POR PAÍS 2024	PERSONAS BENEFICIADAS
España	2.368
Italia	30
México	28
Perú	161
Reino Unido	467
Rep. Dominicana	75
Vietnam	1

La compañía reforzará la medición del impacto en la comunidad de las acciones registradas en el próximo año.



Cash Flow Social 2024

El *Cash Flow Social* muestra como redistribuimos la riqueza generada, al dar visibilidad al volumen de cobros y pagos realizados y distribuidos entre todos nuestros grupos de interés, permitiendo trazar el movimiento de los flujos de entrada y salida. Nuestra actividad contribuye a dinamizar las economías locales, a impulsar la inversión, la adquisición de productos o servicios, así como la contratación de la fuerza laboral o el pago de los impuestos, entre otros, con la seguridad de impulsar la economía local en todos aquellos destinos donde la compañía opera.

CASH FLOW INTEGRACIÓN GLOBAL



Valor de ENTRADA



Cientes

Ingresos procedentes de la actividad hotelera, otros activos y negocios



Desinversiones

Ingresos por desinversiones inmobiliarias, empresas del grupo, activos financieros, etc.



Proveedores

Pagos a proveedores de comida y bebida, servicios externos, transportes, suministros, etc.



Alquileres

Pagos a propietarios de los activos inmobiliarios utilizados para la gestión hotelera y otras actividades



Empleados

Pagos al personal tanto de las oficinas corporativas como de los hoteles propios y en gestión



Administración Pública

Por impuestos relativos a: beneficios, cargas sociales, tributos sobre la actividad, etc.



Inversiones

Pagos por inversiones realizadas, mantenimiento o reformas en activos de la Compañía



Accionistas, Propietarios y Otros

Dividendos a accionistas, pagos a propietarios, gastos financieros, variaciones del tipo de cambio, préstamos a entidades asociadas, etc.

Valor de SALIDA



Nuestros clientes

Nuestra visión 20230 ambiciosa posicionarnos entre los primeros grupos hoteleros del mundo en el segmento *premium* y *luxury*, afirmar nuestro liderazgo en hotelería vacacional y *bleisure*, y ser reconocidos como un referente mundial en excelencia, responsabilidad y sostenibilidad.

Las previsiones estiman que en el año 2026 el sector turístico generará alrededor de 1.400 millones de euros a nivel mundial, estimando una previsión anual de crecimiento del 4,1%. El segmento *bleisure*, donde la compañía centra su expansión y crecimiento, recibe a un viajero curioso, inquieto y dinámico interesado en conocer el destino, apreciando su cultura, la gastronomía local y su riqueza artística y respetuoso con el entorno y la comunidad local.

Una organización centrada en el cliente

Nuestra presencia internacional en 37 países nos permite gestionar una diversidad de clientes, actualmente más de 50 millones en todo el mundo, que enriquece nuestra visión estratégica.

El conocimiento del perfil de cada uno de nuestros clientes y las oportunidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías, nos ayudan a anticiparnos a sus necesidades y exigencias, enriqueciendo así una propuesta de valor personalizada y asegurando un entorno inclusivo.

Nuestra aspiración es crear vínculos a largo plazo, asegurando la comunicación y comercialización de nuestros productos y servicios bajo criterios éticos y alineados con los derechos humanos. Para ello contamos con distintos canales como son nuestra página web, apps, ecosistemas de relaciones públicas, redes sociales y servicios de atención al cliente (*customer service* y *contact center*), todos ellos ejemplos que nos ayudan a consolidar una relación directa con nuestros clientes a lo largo del *customer journey*, asegurando, al mismo tiempo la salud seguridad, y privacidad de la información que manejamos.

Algunos de estos canales, bidireccionales, facilitan la recepción de peticiones especiales, incluyendo las realizadas por grupos vulnerables. Al finalizar su estancia, cada cliente recibe una encuesta para valorar su experiencia en el hotel. Los resultados obtenidos forman parte de la retribución variable de todos los equipos involucrados con la gestión del cliente.

Arquitectura de marcas y estrategia de Lujo

Nuestro porfolio de marcas da solidez a la estrategia de crecimiento del Grupo, centrado en cubrir principalmente los segmentos *luxury* & *premium*. Con el firme compromiso de mejorar nuestro posicionamiento respecto a nuestros competidores y dar respuesta a las demandas de nuestros clientes, la arquitectura de marcas se ha actualizado bajo una mirada puesta en el futuro, que acompañe el cambio en nuestra visión del nuevo lujo, con el compromiso de situar al cliente en el centro de la estrategia de la compañía y adaptando la propuesta de valor a los intereses y expectativas de cada perfil.

Cada una cuenta con un posicionamiento propio y todas comparten los valores y principios que nos caracterizan como Grupo. Sin duda, una estrategia centrada en ofrecer una propuesta de calidad, diversa y personalizada de productos y servicios, que a la vez nos sirve para minimizar uno de los impactos identificados en el proceso de materialidad.



El cliente en el centro de la evolución de nuestras marcas

El cliente juega un rol esencial en el desarrollo de nuestras marcas, estrategia y crecimiento. Trabajamos con la ambición de potenciar un modelo de mejora continua en la experiencia de nuestros huéspedes, asegurándonos cumplir con sus expectativas, deseos y necesidades cuando eligen nuestros hoteles. En 2024 hemos impulsado una serie de proyectos que reflejan este compromiso y refuerzan nuestra dedicación a escuchar a nuestros clientes y actuar en consecuencia.

A través de una encuesta realizada a nuestros clientes de la marca INNSiDE, recogimos y evaluamos su experiencia para diseñar una nueva generación de habitaciones que cumpla y mejore sus expectativas.

Por otra parte, tras un estudio realizado con los clientes de la marca Paradisus by Meliá, estamos incorporado un nuevo atributo relacionado con el bienestar o *wellness*, un elemento esencial de los resorts, modalidad 'todo incluido' basada en una experiencia integral, con un planteamiento propio 360° enfocado en el futuro.

Modelo de gobernanza

GRI: 2-23, 2-24, 3-3, 206-1

En Meliá Hotels International contamos con una [Política Comercial](#), de alcance global y aprobada por el Consejo de Administración en 2017, que establece las pautas que deben regir nuestra relación con los clientes. Su objetivo es garantizar prácticas responsables en la comercialización y comunicación de nuestros productos y servicios, evitando la competencia desleal y contribuyendo a la reputación del sector. En su contenido se prevén mecanismos de control y auditorías periódicas para asegurar su cumplimiento, la monitorización de la satisfacción del cliente e identificación de las áreas de mejora.

Por otro lado, la compañía elaboró una [Política de Privacidad](#), vigente desde 2018, con el compromiso de asegurar la privacidad e integración de la información que maneja, en especial los datos de carácter personal, con el fin de fortalecer la confianza digital de nuestros clientes

Para más información, consultar el capítulo de [Ciberseguridad: Seguridad de la Información](#).

Canales de comunicación y relación con el cliente

GRI: 2-24, 2-25, 2-26, 416-2, 417-2, 417-3

La compañía ha habilitado diferentes mecanismos dirigidos a reforzar un modelo de comunicación bidireccional, ágil y efectiva ante el alto nivel de circunstancias que se gestionan en el día a día de nuestros hoteles.

Una de estas herramientas es myexperience@melia.com, que permite recibir cualquier tipo de sugerencia, reflexión o inconveniente surgido durante la estancia de nuestros clientes en nuestras instalaciones. Nuestro compromiso de respuesta se sitúa en un plazo de 48 horas.



Durante este año, además hemos puesta a disposición de nuestros clientes el *check-in* (registro) y el *check-out* (salida) *online*, que contribuyen a incrementar la satisfacción de nuestros clientes. Esta tecnología actualmente está disponible en 80 hoteles (64 % portfolio). Durante el próximo año 2025 prevemos seguir implementando estos procesos en más países y hoteles de la compañía.

Customer Service y Contact Center

Este año 2024, ha supuesto la culminación de un proceso de transformación, tanto tecnológico como del **modelo de servicio**, iniciado en el año 2019 con unos objetivos claros y bien definidos.

- Elevar la experiencia del cliente.
- Mejorar la eficiencia y eficacia.
- Incremento de Ingresos.

Tras cinco años y poniendo, por delante de la tecnología, nuestro modelo de servicio (*Luxury Service Model*), que nos relaciona con nuestros clientes; el modelo de calidad, que garantiza dichos estándares; así como el modelo formativo, cumpliendo con los **objetivos** marcados.

- Crecimiento de un +13% de ingresos, con un -10% menos de presupuesto, lo que supone un incremento del ROI del 25% y representando el 20% de las ventas de la compañía en canales propios.

Asimismo, durante este año 2024 hemos culminado la transformación tecnológica del área y la puesta a disposición en nuestras unidades de negocio, alojando nuestras piezas clave en la **nube** de forma segura.

- *Workforce Management-Verint*, *CRM_Salesforce*, *CMS CSaas Talkdesk* y *Hotelbook*, herramienta de reservas individuales.



Hemos sido pioneros en la incorporación de modelos predictivos, en la herramienta Omnicanal de *Customer as a Service* (CAAS), TALKDESK. Dichos modelos nos han permitido priorizar las interacciones (llamadas/correos/chat), en función del valor del cliente y potencial de la interacción, mejorando la rentabilidad por contacto, así como el nivel de satisfacción de nuestros clientes de mayor valor.

Se ha implantado el modelo (tecnológico, servicio, calidad y formativo), centralizando más de 60 hoteles y convirtiéndonos en su departamento de reservas, atendiendo al cliente en su nombre.

Por otra parte, este ejercicio 2024 ha sido el año de la consolidación y lanzamiento de *Hotelbook*, la herramienta propia de reservas individuales de la compañía, permitiéndonos visibilizar y hacer transversal toda la información de reservas de nuestros clientes.

Hotelbook aporta funcionalidades exclusivas enfocadas al incremento de la conversión, mejora de tiempos operativos, así como el *upselling*, tales como: comparativo de habitaciones, hoteles, reserva de diferentes tipos de habitaciones bajo diferentes tarifas y métodos de pago.

Este viaje de transformación arranca en el 2019, con la implantación de Salesforce CRM, aportándonos un conocimiento del cliente 360º y avances en la mejora del servicio.

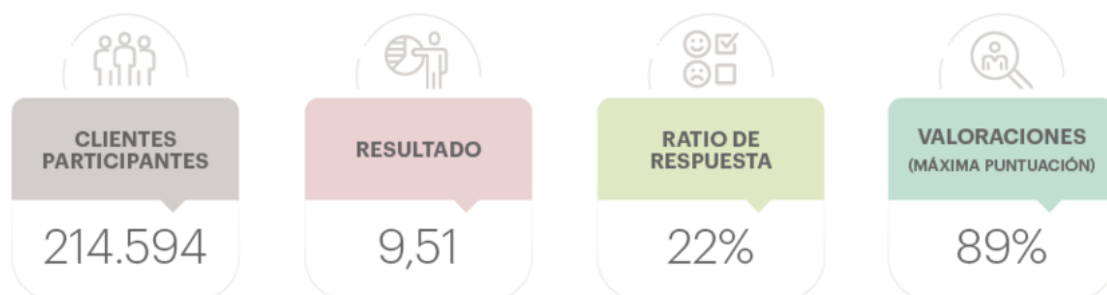
El *Workforce Management* fue un punto de inflexión en la planificación de equipos, en 7 idiomas y en 54 mercados, con un impacto en la eficiencia y eficacia, dimensionando los equipos necesarios para los mercados y horarios necesarios. Por otra parte, incorporamos nuestro asistente basado en tecnología de Google Dialog Flow, aportándonos más de un 16% de eficiencia.

Pero sin duda, ninguna tecnología tendría sentido si por encima de todo ello no existiera un modelo de servicio basado en estándares. El modelo, que nos marcamos en el 2023, denominado *Luxury Service Model* se encuentra inspirado en Leading Hotels of the World y nos ha permitido asegurar el cumplimiento de los 32 *items*, para cualquier interacción, con independencia de la marca o del cliente, recibiendo una valoración de 9,51 sobre 10 (89% valoraciones con la puntuación máxima) por parte de más de 214.594 clientes.

Todo ello ha sido posible no solo a través de una formación constante, sino también a través de un modelo de calidad auditado: adherencia a procesos, habilidades de comunicación y venta de forma constante.

Todo el conocimiento necesario para que un *advisor* este operativo se ha desarrollado y digitalizado por parte del *Customer Service & Contact Center*, a través 5 facultades, más de 80 horas, 12 itinerarios y 87 cursos.

Este viaje de transformación tecnológica y de cultura de servicio marca un punto de inflexión en el 2024 para dar paso, en el 2025 a trasladar todo el conocimiento, aprendizaje y tecnología a nuestras unidades de negocio, con el objetivo que la experiencia del cliente sea de calidad, única y coherente, así como para elevar el nivel de servicio, ser más eficientes y eficaces e incrementar los ingresos, objetivos que nos marcamos en el año 2019.





Procesos de Reparación

La compañía ha reorganizado su estructura organizativa, potenciando un departamento multifuncional y centralizado que asume las funciones y responsabilidades relacionadas con incidencias, quejas y reclamaciones enviadas por nuestros clientes. Un sistema de gestión operativa y de control que opera ya en 51 hoteles (40 % de nuestra cartera), con el compromiso de escalarlo en 89 hoteles de la familia Meliá 2025.

Esta iniciativa nos ha permitido mejorar los tiempos de respuesta, la agilidad en la gestión y el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

INCIDENCIAS RECIBIDAS

2022	2023	2024
1.919	1.676	1.947

Todas las quejas recibidas han sido revisadas y tramitadas en su total, alcanzando un nivel de cumplimiento del ratio de respuesta en 48 horas del 84,6%. Además, ponemos a disposición de nuestros clientes el canal de denuncias a través del que este año hemos recibido 31 denuncias de clientes.

Propuesta de valor

GRI: 416-2

Experiences Program

Enfocados en elevar la experiencia y consolidar nuestra posición en el segmento de lujo, durante este año 2024 hemos lanzado 'Experiences Program', para las marcas Gran Meliá y The Meliá Collection. Ofrecemos una carta de experiencias exclusivas, diseñadas para conectar a nuestros clientes con la cultura local, las tradiciones y la naturaleza del destino. Durante el primer trimestre de 2025, prevemos implementar este programa en todos los hoteles de estas marcas.

Atithi Groups & Events: Conectando con la cultura hindú

Un nuevo programa que incorpora las tradiciones y culturas locales personalizado para el mercado hindú. Este nuevo concepto se lanzará a principios del año 2025 en 15 hoteles ubicados en algunos de nuestros principales destinos de Europa, como Alemania, Austria, España, Francia, Italia y Reino Unido, con un potencial de crecimiento en otros destinos.

Programa 'Pet-friendly'

En 2024, lanzamos al mercado este nuevo programa diseñado para su implantación en todo nuestro portfolio de marcas. Su propósito es que tanto nuestros clientes como sus mascotas disfruten de una estancia cómoda y placentera en nuestros hoteles, asegurando también una convivencia armoniosa entre aquellos clientes que no viajan con animales. Ante estas dos realidades, hemos reforzado algunos procesos para garantizar la limpieza de las habitaciones y el cuidado de los espacios públicos, limitando la presencia de mascotas en ciertas áreas, garantizando así una experiencia cómoda y satisfactoria para todos nuestros huéspedes.

En la actualidad, este programa está activo en 110 hoteles (88 % portfolio), especialmente en nuestras marcas Lifestyle (Zel, INNSiDE y ME) que han adoptado el estándar 'Pet-Friendly' como parte de su cartera de atributos.



Durante 2025, seguiremos desarrollando y mejorando las ventajas de este programa, considerando la opinión recibida por parte de nuestros clientes durante este año.

Experiencias Sostenibles

Queremos que nuestra oferta gastronómica sea también una palanca que potencie la innovación y la sostenibilidad. Bajo esta premisa, hemos diseñado una nueva propuesta basada en recetas locales que da respuesta a las singularidades de cada destino, con el foco puesto en atraer y fidelizar a nuevos clientes.

La capacidad de ofrecer una propuesta gastronómica de calidad, atractiva y valorada se convierte en un importante elemento diferenciador, tanto para el cliente directo, el cliente de negocio para el segmento de eventos y convenciones (MICE).

En Europa, la compañía ha diseñado el concepto *Mediterranean Comfort Food Menu*, orientado a potenciar una oferta gastronómica con mayor presencia de productos vegetales (60 %) y dirigida a un tipo de cliente que valora una dieta saludable y de calidad.

Asimismo, hemos rediseñado nuestra carta de bebidas, ampliando la carta de bebidas sin alcohol y naturales e incorporando información para clientes con intolerancia a ciertos productos.

Velamos por cumplir con todas las regulaciones legales, incluyendo la prohibición de adquirir productos que contengan aditivos perjudiciales para la salud, como por ejemplo ADA, BHA y BHT o BVO. De esta manera, nuestros clientes pueden tener acceso a una oferta nutritiva y sana, cumpliendo con lo requerido por la Unión Europea en el ámbito de *Food to Fork* y *Fitness Check*.

Certificaciones en Turismo sostenible

Durante el 2024, reactivamos nuestros procesos de certificación de turismo hotelero sostenible, priorizando a entidades de reconocido prestigio nacional o internacional, avaladas por el *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC) o la *World Travel & Tourism Council* (WTTC).

Mediante una evaluación individual por hotel identifican oportunidades de mejora y, se establece un plan de acción, con la ambición de mejorar nuestro posicionamiento y reputación en materia de sostenibilidad, un atributo hoy muy demandado por los clientes e intermediarios turísticos.

La elección del *partner*, nos ha permitido dar una consistencia adicional al modelo, al ofrecer un benchmarking tanto interno como externo, entre hoteles comparables y con similitudes en producto y servicios, ofreciendo la oportunidad de avanzar impulsando mejoras y oportunidades para el hotel. Este año hemos certificado 109 hoteles en propiedad alquiler (87,2%) y adicionalmente 112 en gestión.

Diversidad e inclusión

GRI: 2-24, 2-25, 416-2

Queremos que nuestros clientes perciban, como parte de su experiencia nuestro compromiso con la sostenibilidad y que valoren su integración en la operación hotelera.

La igualdad, la diversidad y la inclusión son pilares fundamentales de nuestro Código Ético y vectores esenciales de nuestra competitividad y de nuestro modelo de negocio. Además, somos conscientes de que el turismo LGTB ha experimentado un crecimiento continuo en los últimos años. Por este motivo, hemos desarrollado una oferta personalizada y diversa.



Un año más un total de 114 hoteles (91% del portfolio) han renovado su certificación 'Travel Proud' de Booking.com que ofrece formación gratuita sobre el uso de un lenguaje apropiado y procedimientos para crear un entorno seguro y acogedor para los huéspedes. Además, desde el año 2023, nos unimos a LGBTQ+, *Queer Destinations*, un programa cuyo objetivo es sensibilizar a nuestros equipos para evitar cualquier tipo de casos de discriminación.

Fruto de nuestra sensibilidad y compromiso con el actual modelo de sociedad y con un turismo responsable e inclusivo, hemos incorporado el Destination Inclusive, con el objetivo de ofrecer nuevas experiencias, como por ejemplo clases privadas con chefs locales o sesiones personalizadas de yoga junto a un cenote de aguas cristalinas. Estas nuevas experiencias se han implementado en los hoteles de la marca Paradisus by Meliá.

Por otra parte, durante este año hemos mejorado la accesibilidad a las playas a personas con movilidad reducida, en destinos como la República Dominicana o México, invirtiendo en los accesos y eliminando barreras físicas.

Programa de fidelización y beneficios

Creado como una experiencia digital, nuestro programa de fidelización MeliáRewards permite al usuario acceder a las diferentes marcas del Grupo, mejorar la personalización, según el conocimiento de sus preferencias, así como conocer los beneficios que ofrecemos y otros servicios disponibles.

Este programa ha demostrado ser un elemento de gran valor estratégico, contribuyendo de manera significativa al cumplimiento de nuestros objetivos marcados a corto, medio y largo plazo, definidos por la excelencia en la satisfacción del cliente y la sostenibilidad.

Durante el 2024, MeliáRewards ha sido un impulsor efectivo de la demanda, con un récord histórico de 90 campañas, que incluyen todas sus marcas, hoteles y destinos, situándose la redención total en un 58% de los puntos emitidos. La campaña anual "*The MeliáRewards Effect: the more you travel, the greater the Rewards*" ha incluido un componente de crédito en puntos para disfrutar en los hoteles, alcanzado un destacado 40% de redención, en hoteles vacacionales de lujo.

Las campañas han estado dirigidas tanto a clientes finales como a agentes de viajes, ofreciendo comisiones especiales y puntos extra.

Reafirmamos nuestro compromiso con las agencias de viajes y presentamos una nueva página web para el segmento B2B (*business-to-business*). Este nuevo sitio www.meliapro.com es una plataforma digital para profesionales que ayudará en el día a día a agentes de viajes, empresas, organizadores de eventos (*meeting planners*) y touroperadores.

Esta plataforma, brinda nuevas funcionalidades y mejoras significativas:

- Rediseño completo y segmentación diferenciada por tipología de cliente.
- Área privada para trabajar de manera ágil y eficiente, obteniendo y gestionando información actualizada en tiempo real sobre reservas directas con el cliente final, desde cualquier parte del mundo.
- Visibilidad durante toda la reserva de los beneficios y ventajas que ofrece el programa de fidelidad MeliáRewards tanto para el agente como para su cliente final.
- Nueve idiomas principales adaptados a las necesidades específicas de cada zona en los mercados más competitivos y emergentes.



Además, facilita la gestión y control sobre el proceso de reserva de nuestros equipos a través de:

- La migración tecnológica que reduce los tiempos de carga y mejora la productividad.
- El acceso y gestión de reservas en tiempo real en cualquier momento del día para compartirlas de inmediato con el cliente final.
- El control transparente de las comisiones de los agentes, percibiéndolas al instante.

Satisfacción de nuestros clientes

GRI: 2-25, 2-26

Establecemos canales de escucha activa y constante para monitorizar el nivel de satisfacción y valoración de nuestros huéspedes, mediante herramientas propias o herramientas como ReviewPro, que permiten obtener resultados de reputación online y satisfacción del cliente, con el objetivo de asegurar una visión integral de la experiencia del cliente.

	2022	2023	2024	OBJETIVO 2024	OBJETIVO 2025
Guest Satisfaction Score (GSS)	82,2%	82,1%	83,9%	82,7%	83,0%
Net promoter Score (NPS)	44,8	53,3	59,4	53,0	55,0
Quality Penetration Index (QPI)	98,6%	99,2%	99,5%	100%	100%
Global Review Index (GRI)	84,7%	86,2%	86,6%		

Los resultados muestran una evolución positiva en todos los indicadores y su nivel de cumplimiento frente a los objetivos marcados. Además, facilitan conocer el desempeño de cada unidad de negocio, comprender la percepción de los clientes y planificar acciones específicas para mejorar los resultados y cumplir con los objetivos establecidos.

Sistemas de control

GRI: 2-25

En Meliá Hotels International contamos con un sistema de auditorías diseñado para medir el nivel de cumplimiento de los estándares de servicio y producto, establecidos por marcas. Evaluamos en este proceso la implementación real de los estándares y atributos definidos para asegurar una experiencia homogénea que cumpla con las expectativas y satisfacción de los clientes.

Las auditorías se llevan a cabo tanto por equipos internos como por servicios externos, con periodicidad anual. Tras esta valoración se desarrollan planes de acción detallados incluyendo medidas de mejora.

Además, estos indicadores se complementan con los resultados del programa 'Mystery Guest', que evalúa el nivel de implementación de los estándares en nuestros hoteles.

Durante este año se han auditado un total de 116 hoteles (92% portfolio) a nivel mundial.

MYSTERY GUEST	2023	OBJETIVO 2023	2024	OBJECTIVO 2024
Resultado	82,02%	80,00%	82,60%	80,00%
Hoteles	112	—	116	—



Durante este año hemos ampliado las auditorías para incluir, en fase piloto, una evaluación específica y detallada del área de F&B en un grupo seleccionado de hoteles. Este análisis se centra en el cumplimiento de la oferta gastronómica, estándares de servicio, implementación de herramientas específicas y objetivos de sostenibilidad, como la reducción del desperdicio alimenticio, entre otros aspectos.

De cara a 2025, tenemos previsto ampliar la iniciativa a la mayoría de los hoteles, reforzando nuestro compromiso con la excelencia y la sostenibilidad.



Inside New York Nomad, USA

Governance for good

Gobierno corporativo	160
Conducta empresarial: Ética e integridad	173
Gestión de riesgos	183
Debida diligencia en derechos humanos	193
Ciberseguridad y protección de datos	198



Gobierno corporativo

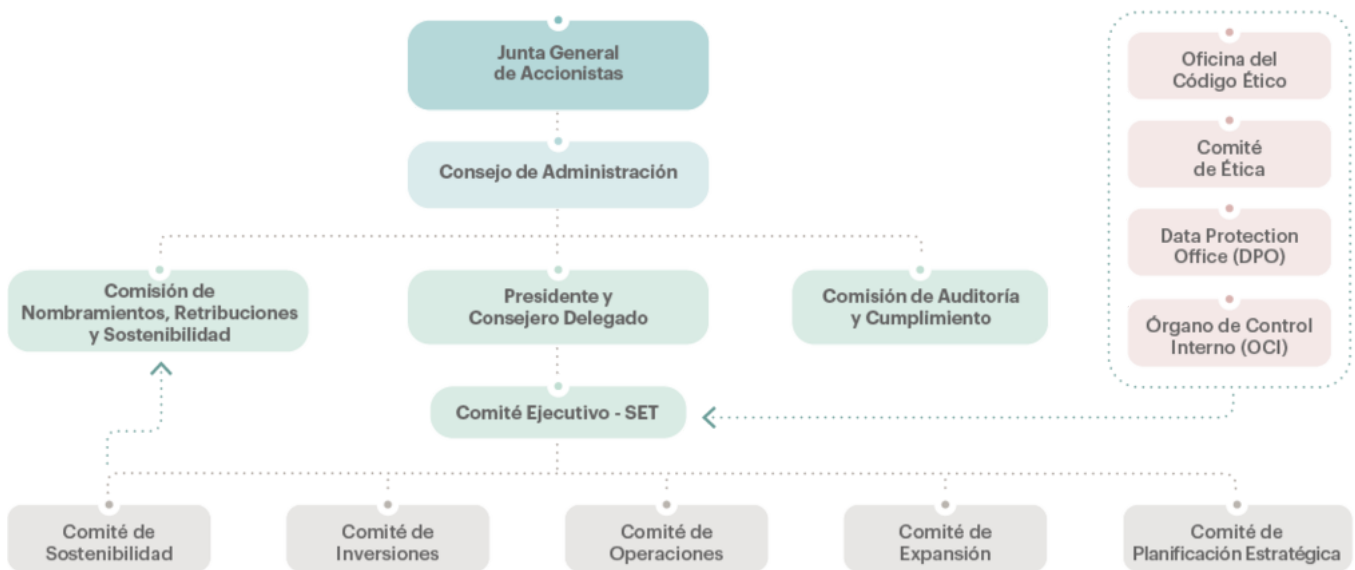
Modelo de gobierno

Nuestro modelo de gobierno se desarrolla a través de un conjunto de normas internas, tales como políticas, reglamentos, protocolos, procesos y procedimientos basados en los principios de transparencia y en las mejores prácticas de gobierno corporativo. Este sistema regula los aspectos relacionados con la estructura, composición y funcionamiento de nuestro modelo de gobierno, así como con los principios de actuación y compromisos recogidos en el [Código Ético](#) y las políticas aprobadas por el Consejo de Administración.

Nuestra [Política de Gobierno Corporativo](#) aprobada por el Consejo de Administración en 2021, recoge las responsabilidades y funciones de los distintos órganos de gobierno y establece las reglas de conducta para cada grupo de interés: accionistas, personas empleadas, organismos reguladores, administraciones públicas y Consejo de Administración. Además, define los compromisos adquiridos en materia de transparencia, sistema de control interno y *compliance*, así como el buen gobierno del Grupo.

Estructura de gobierno

GRI: 2-9, 2-10



Nuestros órganos de gobierno se regulan a través de las diferentes normas que vertebran su funcionamiento y sirven de fundamento de nuestro modelo: los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Junta General, el Reglamento del Consejo de Administración, los Reglamentos de funcionamiento de los órganos de gobierno, el Código Ético y el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.



Consejo de Administración

GRI: 2-11

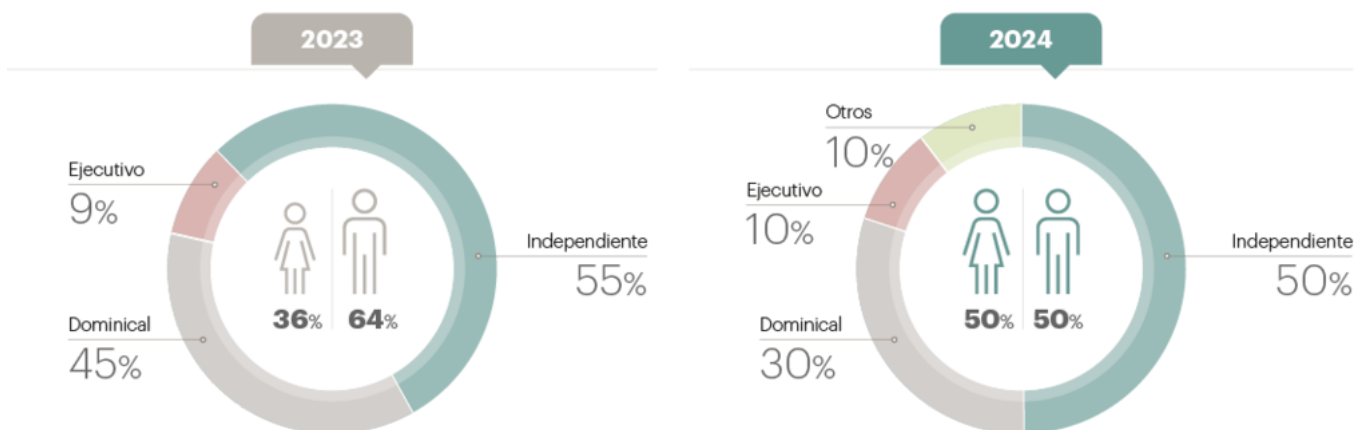
El Consejo de Administración de Meliá Hotels International, es el órgano encargado del gobierno, la dirección y la administración de la compañía. Le corresponden las funciones de gestión y representación, a excepción de algunos asuntos que se reservan a la Junta General de Accionistas.

Se rige por lo dispuesto en el artículo 31 y siguientes de los Estatutos Sociales y por el Reglamento del Consejo de Administración, que recogen su estructura, composición, competencias y funcionamiento.

El Consejo está compuesto por un grupo de profesionales de reconocido prestigio y experiencia, con diversidad de conocimientos, experiencias, perfiles y género, con el objetivo de aportar valor real a la compañía, trabajando desde la integridad y la transparencia.

Tras el cese por fallecimiento de D. Gabriel Escarrer Juliá, Fundador y Presidente de Honor, el 26 de noviembre de 2024, existe una vacante en el Consejo de Administración. Hasta que dicha vacante se cubra, bien por cooptación o por nombramiento en la próxima Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración está integrado por diez miembros, de los cuales cinco son independientes, uno es ejecutivo, tres son dominicales y uno es externo otros.

COMPOSICIÓN CONSEJO



En cumplimiento de la recomendación número 34 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas y con motivo del nombramiento en 2023 de D. Gabriel Escarrer Jaume como Presidente y Consejero Delegado, se han potenciado las funciones de la figura del consejero independiente coordinador que, desde junio de 2024, desempeña Dña. María Cristina Henríquez de Luna Basagoiti.

En este sentido, el Reglamento del Consejo de Administración, en cumplimiento de las mejores prácticas de gobierno corporativo establecidas por el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas y la Ley de Sociedades de Capital, atribuye al Consejero Coordinador las siguientes funciones.

- Presidir el Consejo de Administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir.
- Mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad.
- Coordinar el plan de sucesión del presidente.
- Hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos.



- Solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día de un Consejo ya convocado.
- Coordinar y reunir a los consejeros externos.
- Dirigir, en su caso, la evaluación periódica del presidente del Consejo de Administración.

Funciones del Consejo de Administración

GRI: 2-12, 2-14

Durante 2024, el Consejo de Administración ha ejercido distintas funciones, asociadas a:

- La Junta General de Accionistas y a la involucración de los accionistas: convocar la Junta, fijar el orden del día, formular las propuestas que se presentan a aprobación, ejecutar los acuerdos aprobados por la Junta, etc.
- Las políticas y estrategias de la Sociedad y del Grupo: dar seguimiento al Plan Estratégico de la compañía, determinar la estrategia fiscal del Grupo, establecer la política de remuneración del accionista, etc.
- La organización del Consejo de Administración: supervisar el funcionamiento de las comisiones especializadas, realizar la evaluación del funcionamiento del Consejo, etc.
- La información que debe facilitar o suministrar la Sociedad: formular las cuentas anuales y el estado de información no financiera, aprobar el informe anual de gobierno corporativo, el informe de remuneración de consejeros, etc.
- Retribución a los consejeros y directivos: proponer a la Junta el nombramiento o ratificación de consejeros, hacer seguimiento del plan de sucesión del presidente del Consejo, etc.
- Plan Estratégico: aprobación del nuevo Plan Estratégico para los años 2025 a 2027.
- Marco normativo: aprobación de la [Política del Sistema de Control Interno de la información Financiera y de Sostenibilidad](#) y [Política de Sostenibilidad](#), actualización del [Código Ético](#), etc.

El Consejo de Administración y sus Comisiones especializadas, cuentan con una plataforma que facilita el acceso a la información por parte de los consejeros, con antelación suficiente a cada reunión y garantizando en todo momento la confidencialidad.

Composición del Consejo de Administración



Consejero/a	Cargo	Tipología	Vencimiento cargo	Pertenencia a Comisiones especializadas
D. Gabriel Escarrer Jaume	Presidente y Consejero Delegado	Ejecutivo	10 de junio 2025	-
D. Alfredo Pastor Bodmer	Vocal	Dominical	22 de junio 2027	-
D. Luis María Díaz de Bustamante y Terminel	Secretario	Dominical	16 de junio 2026	CNR&S
Dña. Mercedes Escarrer Jaume	Vocal	Dominical	Junta General 2025	-
D. Fernando D'Ornellas Silva	Vocal	Externo Otros	10 de junio 2025	CNR&S
Dña. Carina Szpilka Lázaro	Vocal	Independiente	Junta General 2025	CA&C / CNR&S
Dña. Cristina Henríquez de Luna Basagoiti	Consejera Coordinadora	Independiente	22 de junio 2027	CA&C
Dña. Cristina Aldámiz-Echevarría González de Durana	Presidenta CNR&S	Independiente	16 de junio 2026	CA&C / CNR&S
Dña. Montserrat Trapé Viladomat	Presidenta CA&C	Independiente	16 de junio 2026	CA&C / CNR&S
D. Cristóbal Valdés Guinea	Vocal	Independiente	Junta General 2025	-



Durante el ejercicio 2024, se han producido los siguientes cambios en la composición del Consejo de Administración:

- Renuncia de D. Francisco Javier Campo García como consejero externo otros, motivada por su pérdida de condición de independiente tras más de 12 años como consejero externo independiente y habiendo ostentado el cargo de Presidente de ambas Comisiones.
- Nombramiento de D. Cristóbal Valdés Guinea como nuevo consejero externo independiente.
- Renuncia de Hoteles Mallorquines Agrupados, S.L. y, en consecuencia, de su representante persona física, D. José María Vázquez-Pena Pérez, como consejero externo dominical.
- Nombramiento de Dña. Mercedes Escarrer Jaume, como consejera externa dominical.
- Nombramiento de Dña. María Cristina Henríquez de Luna Basagoiti como consejera coordinadora.
- Cese por fallecimiento de D. Gabriel Escarrer Juliá como fundador y Presidente de Honor de la compañía.

En las comisiones especializadas del Consejo, se han producido los siguientes cambios:

- Nombramiento de Dña. Montserrat Trapé Viladomat (consejera externa independiente) como vocal de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad y como presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- Nombramiento de Dña. Cristina Aldamiz-Echevarría González de Durana (consejera externa Independiente) como vocal de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y como presidenta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad.

Diversidad en el Consejo de Administración y Alta Dirección

GRI: 405-1

El Consejo de Administración de Meliá Hotels International está compuesto actualmente por cinco consejeras, de un total de diez miembros, lo que supone un 50% de mujeres en el Consejo. De esta manera, damos cumplimiento al objetivo del 40% establecido en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV, la Directiva 2014/95 (UE) de Diversidad de la Unión Europea y la Ley Orgánica 2/2024 de representación paritaria y presencia equilibrada de mujeres y hombres.

PRESENCIA DE MUJERES EN CONSEJO

2023	OBJETIVO 2023	2024	OBJETIVO 2024	OBJETIVO 2025
36,4	40 %	50 %	40 %	40 %

En junio de 2023, el Consejo de Administración aprobó una nueva [Política de Diversidad](#), en la que establecen los principios, directrices y principales líneas de actuación en materia de diversidad e inclusión que rigen la estrategia de la compañía, velando por la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivo de raza, color, orientación sexual, edad, género, cultura, trabajo, discapacidad, pensamiento, religión, o por cualquier otra circunstancia. Asimismo, en junio de 2023 se modificó la Política de Selección de Consejeros, actualizando el objetivo de alcanzar un mínimo del 40% de mujeres en el año 2024. En este sentido, cabe destacar que, con el nombramiento de Dña. Mercedes Escarrer Jaume, la compañía ha dado cumplimiento a dicho objetivo.

En relación al colectivo de alta dirección, actualmente está compuesto por un 12,50% de mujeres, tal como se indica en el Informe Anual de Gobierno Corporativo con más detalle.



Evaluación del Consejo de Administración

GRI: 2-18

El Consejo de Administración evalúa anualmente el funcionamiento y la composición del propio Consejo y de las Comisiones, así como del primer ejecutivo de la compañía. La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad es la encargada de aprobar, iniciar y supervisar este proceso. El informe con los resultados de 2024 se presentará al Consejo de Administración durante el primer trimestre del ejercicio 2025, donde se analizará y se aprobará el correspondiente plan de acción, si procede.

En relación con la recomendación 36 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, que hace referencia al auxilio de un consultor externo para llevar a cabo este proceso, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad contó en 2022 con el asesoramiento de la consultora Price Waterhouse Coopers en la revisión de los cuestionarios de evaluación del Consejo de Administración y del primer ejecutivo.

En 2024, a raíz de las conclusiones de la autoevaluación de 2023, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad, lideró el plan de formación del Consejo de Administración incluyendo las siguientes materias: (i) Contexto y tendencias del sector; (ii) Digitalización y nuevas tecnologías; (iii) Reporting de información no financiera o de sostenibilidad.

Matriz de competencias

GRI: 2-17

La compañía cuenta con una matriz de competencias para la selección de consejeros, así como para la preparación del plan de formación del Consejo, según lo establecido en nuestra Política de Selección de Consejeros. Siguiendo las mejores prácticas del mercado, la matriz se encuentra publicada en la página web corporativa y detalla, de manera individualizada, las competencias de cada uno de los miembros del Consejo.



ME Barcelona, España



Consejero/a												
		D. Gabriel Escarrer Jaume	D. Fernando D'Ornellas Silva	D. Luis María Díaz de Bustamante y Terminel	D. Alfredo Pastor Bodmer	Dña. Carina Szpilka Lázaro	Dña. Cristina Henríquez de Luna Basagoiti	Dña. Cristina Aldamiz-Echevarría González de Durana	Dña. Montserrat Trapé Viladomat	Dña. Mercedes Escarrer Jaume	D. Cristóbal Valdés Guinea	
Categoría		Ejecutivo	Externo Otros	Dominical	Dominical	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Dominical	Independiente	
Cargo en el Consejo		Presidente del Consejo y Consejero Delegado	Vocal		Vocal	Vocal	Vocal y Consejera Coordinadora	Vocal y Presidenta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad	Vocal y Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Vocal	Vocal	
Comisión		-	Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad	Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad	-	Auditoría y Cumplimiento Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad	Auditoría y Cumplimiento	Auditoría y Cumplimiento Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad	Auditoría y Cumplimiento Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad	-	-	
Antigüedad en el Consejo (años)		25	12	14	28	8	5	3	2	0	0	
Edad		53	67	72	80	56	58	54	64	60	55	
Pertenencia a otros Consejos de Administración			Prosegur				GSK Viscofan	Hochtief	Criteria Caixa		Tubos Reunidos Decleo	
COMPETENCIAS Y EXPERIENCIA	Sector turístico	40%	✓	✓	✓					✓		
	Gestión de riesgos	40%	✓	✓			✓		✓			
	Gestión Financiera	40%	✓	✓			✓	✓				
	Fiscal	10%							✓			
	Enviromental	10%						✓	✓			
	Social	80%	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
	Governance	80%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
	Gestión de activos	40%	✓	✓					✓	✓		
	Innovación / Nuevas Tecnologías	20%	✓				✓					
	Marketing	40%	✓				✓	✓			✓	
	Gran Comercio / Retail	20%						✓			✓	
	Experiencia Internacional	90%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Actividad académica, docencia, investigación	30%				✓				✓	✓	
	FORMACIÓN	Ciencias / Medicina	10%								✓	
		Finanzas (ADE, Económicas, etc.)	80%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Jurídica		40%		✓	✓					✓	✓	
Idiomas (inglés, francés, italiano, chino, etc.)		100%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

INDEPENDENCIA	DIVERSIDAD	ANTIGÜEDAD MEDIA	EDAD MEDIA
50,00%	50,00%	9,7 años	61,9 años



Conflictos de intereses

GRI: 2-15

El Presidente y Consejero Delegado, D. Gabriel Escarrer Jaume, así como otros consejeros se abstuvieron de participar en la deliberación y la votación de los asuntos tratados en las sesiones del Consejo de Administración relativos a decisiones en las que ellos, o una persona vinculada con ellos, presentaban un potencial conflicto de intereses, directo o indirecto, con la compañía.

Remuneraciones del Consejo de Administración

GRI: 2-19, 2-20, 2-21, 405-2

La remuneración del Consejo de Administración se basa en nuestra [Política de Remuneraciones de los Consejeros 2025-2027](#), que recoge las mejores prácticas del mercado, así como en la normativa y las recomendaciones aplicables en esta materia. Asimismo, seguimos diversos estudios retributivos elaborados por asesores externos.

La Política de Remuneraciones del Consejo vigente para el presente ejercicio fue aprobada por la Junta General de Accionistas en 2021, es de aplicación a los ejercicios 2022 a 2024 y se rige por los siguientes principios:

- Promover la rentabilidad, estrategia empresarial y los intereses y la sostenibilidad a largo plazo de la Sociedad.
- Establecer un esquema retributivo adecuado a la dedicación y responsabilidades asumidas por los consejeros y a las condiciones del mercado, con el fin de atraer y retener a los perfiles más convenientes para cubrir los conocimientos, competencias y experiencia requeridos en el Consejo.
- Motivar y reforzar la consecución de resultados de la Sociedad y del Grupo.
- Fomentar la transparencia y compromiso de información hacia los accionistas e inversores.

Por otra parte, en la Junta General de Accionistas del ejercicio 2024 se presentó, para su aprobación, la nueva Política de Remuneraciones del Consejo, aplicable a los ejercicios 2025 a 2027. Las principales novedades y cambios introducidos fueron los siguientes:

- Refuerzo del principio general de sostenibilidad empresarial.
- Mayor claridad en la exposición de las retribuciones de los consejeros, en su condición de tales.
- Fijación de la remuneración del consejero coordinador.
- Mayor claridad en la exposición de las métricas y objetivos de la retribución variable.
- Modificación del período mínimo de los planes de retribución variable a largo plazo a tres ejercicios
- Otras mejoras técnicas.

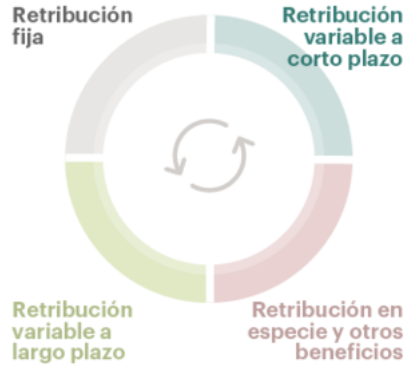


SISTEMA DE RETRIBUCIÓN

Estructura retributiva de los Consejeros en su condición de tales



Estructura retributiva del Presidente y Consejero Delegado



Retribución variable a largo plazo del Consejero Delegado



De acuerdo con las citadas Políticas de Remuneraciones, la retribución de los consejeros en su condición de tales se compone de:

- Una **asignación anual fija** por el desempeño de sus funciones de supervisión y decisión colegiada.
- **Dietas de asistencia** a las sesiones del Consejo de Administración y Comisiones de las que formen parte.

Adicionalmente, el Presidente y Consejero Delegado cuentan en su paquete retributivo con una retribución fija anual, una retribución variable a corto plazo, una retribución variable a largo plazo y una retribución en especie, además de otros beneficios.

En cumplimiento de la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo de Administración sometió a aprobación de la Junta General de Accionistas del ejercicio 2022 el sistema de retribución a largo plazo, parcialmente referenciado al valor de cotización de las acciones de la Sociedad para el consejero ejecutivo, el personal directivo y otros profesionales del Grupo.

En el proceso de elaboración del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2024 hemos tenido en cuenta las recomendaciones recibidas de los *proxys advisors* durante la temporada de preparación de la Junta General de Accionistas (Glass Lewis y ISS). En este sentido, el Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2023 que se presentó a aprobación en la Junta General de Accionistas del ejercicio 2024, tras incorporarse las mejoras requeridas por los *proxys advisors* en la temporada anterior, obtuvo un 98,9% de votos a favor.

APROBACIÓN INFORME ANUAL REMUNERACIONES

	2021	2022	2023	2024
Aprobación Informe Anual de Remuneraciones JGA	99,5 %	97,6 %	84,6 %	99,0 %



Según se establece en la Política de Remuneraciones, el modelo retributivo del Consejo de Administración para los ejercicios 2024 y 2025, se estructura de la siguiente manera:

DETALLE RETRIBUCIÓN CEO Y ALTA DIRECCIÓN 2023 & 2024

(En miles de €)	2023						2024					
	SUELDO	RETRIBUCIÓN FIJA	DIETAS	RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO	RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO	TOTAL	SUELDO	RETRIBUCIÓN FIJA	DIETAS	RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO	RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO	TOTAL
Presidente Consejero Delegado	865	22	38	533		1.458	1.004	24	48	694		1.770
Consejeros No Ejecutivos		216	638			854		220	876			1.096
Alta Dirección		2.192		911		3.103		2.208		928		3.136
Total	865	2.430	676	1.444	-	5.415	1.004	2.452	924	1622	-	6.002

- En 2024, la brecha entre la retribución anual del Presidente & Consejero Delegado y la mediana de retribución de toda la plantilla (perímetro consolidado) fue de 77 veces, la mediana salarial de los empleados 20.616 €.
- En 2024, la brecha entre la retribución anual del Presidente & Consejero Delegado y el promedio de retribución de toda la plantilla (perímetro consolidado) fue de 80 veces, el promedio salarial de los empleados 20.044 €.
- En 2024, la remuneración media de los Consejeros y Alta Dirección (incluido Auditor Interno) es de 129.448€ para mujeres y 170.512 € para hombres.
- En 2024, la remuneración media fija y variable de los Consejeros y Alta Dirección es de 134.060 € para mujeres y 227.063 € para hombres

Asimismo, los objetivos de la retribución variable del Presidente y el Consejero Delegado (único consejero con esquema retributivo variable) del ejercicio 2024 han sido los siguientes:

I. Bloque de objetivos económicos/financieros: con un peso de un 75 % del total de la retribución variable a corto plazo y está compuesto por dos objetivos.

- Alcanzar un EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*) determinado al cierre del ejercicio 2024. Este objetivo tiene naturaleza financiera y un peso del 40 % del total de la retribución variable a corto plazo.
- Reducir el endeudamiento del Grupo, esto es, alcanzar una determinada ratio de endeudamiento en relación con el EBITDA del Grupo. Este objetivo tiene un peso del 35 % del total de la retribución variable a corto plazo.

II. Bloque de objetivos no financieros: con un peso de un 25 % del total de la retribución variable a corto plazo y está compuesto por cuatro objetivos.

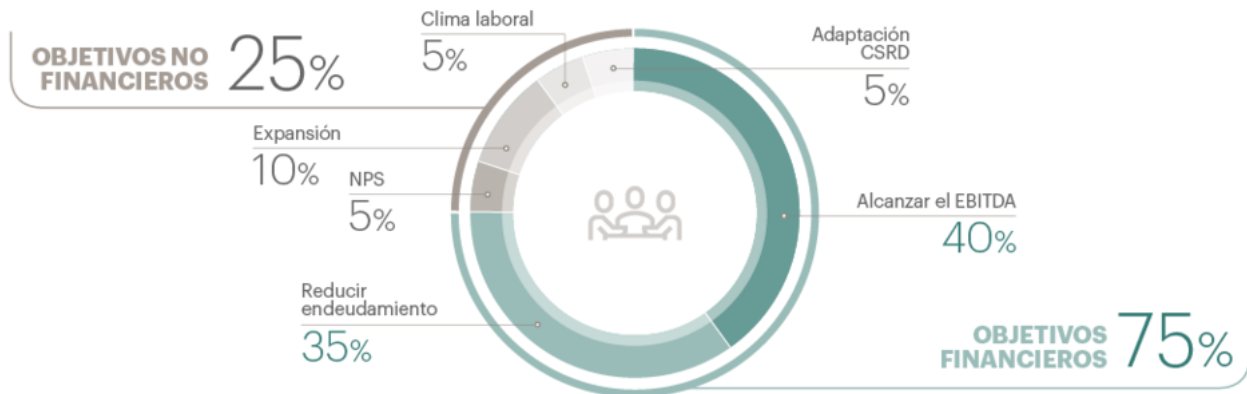
- Grado de satisfacción del cliente (*Net Promoter Score -NPS*), basado en el nivel de satisfacción del cliente sobre los establecimientos hoteleros durante el ejercicio 2024. Este objetivo tiene un peso del 5 % del total de la retribución variable.
- Expansión/Modelo Gestora, basado en el crecimiento neto de habitaciones firmadas en el año 2024. Este objetivo tiene un peso del 10 % del total de la retribución variable.
- Encuestas de clima laboral, con un peso del 5 % del total de la retribución variable a corto plazo, medido en función de los resultados obtenidos en la encuesta de Resultados Compromiso & Vinculación que se lanza anualmente desde el departamento de Recursos Humanos a determinadas áreas del corporativo y hoteles.



- ESG, con un peso del 5 % del total de la retribución variable a corto plazo que se mide en función de la adaptación de la compañía a la CSRD (Directiva sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad) y la mejora de nuestro posicionamiento en materia medioambiental, social y de gobernanza (ESG).

(*El detalle de cada uno de ellos se encuentra en el Informe Anual de Remuneraciones del Consejo del ejercicio 2023, y su nivel de cumplimiento se desglosará en el Informe Anual de Remuneraciones del Consejo del ejercicio 2024 que se publicará el 27 de febrero de 2025).

OBJETIVOS DE LA RV DEL CONSEJERO DELEGADO

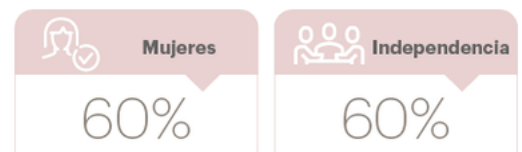


En relación con la consecución de los objetivos relacionados con la retribución variable del Presidente y Consejero Delegado del ejercicio 2025, los mismos se incluirán en el Informe Anual de Remuneraciones del Consejo del ejercicio 2024.

Comisiones especializadas del Consejo

Durante 2024 hemos consolidado el funcionamiento de las dos Comisiones especializadas del Consejo, alineándolo con las recomendaciones en materia de buen gobierno.

COMPOSICIÓN Y RATIOS DE LAS COMISIONES ESPECIALIZADAS DEL CONSEJO



Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Nombre	Cargo	Categoría
Dña. Montserrat Trapé Viladomat	Presidenta	Independiente
Dña. Carlna Szpilka Lázaro	Vocal	Independiente
Dña. Cristina Henríquez de Luna Basagóiti	Vocal	Independiente
Dña. Cristina Aldámiz-Echevarría González de Durana	Vocal	Independiente

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad

Nombre	Cargo	Categoría
Dña. Cristina Aldámiz-Echevarría González de Durana	Presidenta	Independiente
D. Fernando d'Omellas Silva	Vocal	Externo Otros
Dña. Carlna Szpilka Lázaro	Vocal	Independiente
Dña. Montserrat Trapé Viladomat	Vocal	Independiente
D. Luis Maria Díaz de Bustamante y Termín	Vocal	Dominical

4	4 (100%)	0 (0%)	4 (100%)	13	Consejera Independiente	100%
Miembros	Mujeres	Consejeros dominicales	Consejeros externos Independientes	Reuniones 2024	Presidenta	Asistencia

5	3 (60%)	1 (20%)	3 (60%)	9	Consejera Independiente	100%
Miembros	Mujeres	Consejeros dominicales	Consejeros externos Independientes	Reuniones 2024	Presidenta	Asistencia

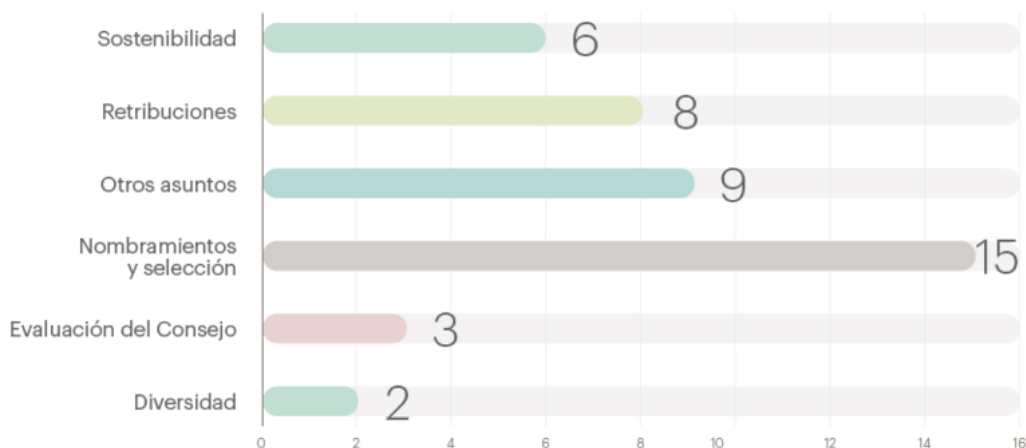


Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad

Sus funciones son las siguientes:

- Elaborar las propuestas de nombramientos y reelecciones de consejeros y altos directivos, así como de proponer su retribución.
- Informar sobre las transacciones que impliquen o puedan implicar conflictos de intereses.
- Liderar la evaluación periódica de estructura, tamaño, composición y actuación, tanto del Consejo de Administración como de las comisiones especializadas, con las recomendaciones oportunas en cada caso.
- Asegurar, que los conocimientos y la experiencia de los consejeros en materia de sostenibilidad (ESG) se adaptan a las nuevas tendencias y mejores prácticas en la materia.
- Realizar el seguimiento de la estrategia y prácticas en materia de sostenibilidad y evaluar su grado de cumplimiento en coordinación con el Comité de Sostenibilidad.
- Proponer al Consejo de Administración los criterios y condiciones de la Política de Remuneraciones y velar por su transparencia.
- Durante el ejercicio 2024, cabe destacar el foco de la Comisión en materia de nombramientos y selección, teniendo en cuenta los cambios producidos en la composición del Consejo y de las dos comisiones especializadas. En materia de remuneraciones, destacar la elaboración de la nueva Política de Remuneraciones aplicable a los ejercicios 2025 a 2027, sin olvidar la dedicación de la Comisión a los asuntos relacionados con la sostenibilidad: seguimiento de la trasposición de la Directiva de Sostenibilidad e impacto en las obligaciones de verificación y reporting.

ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y SOSTENIBILIDAD





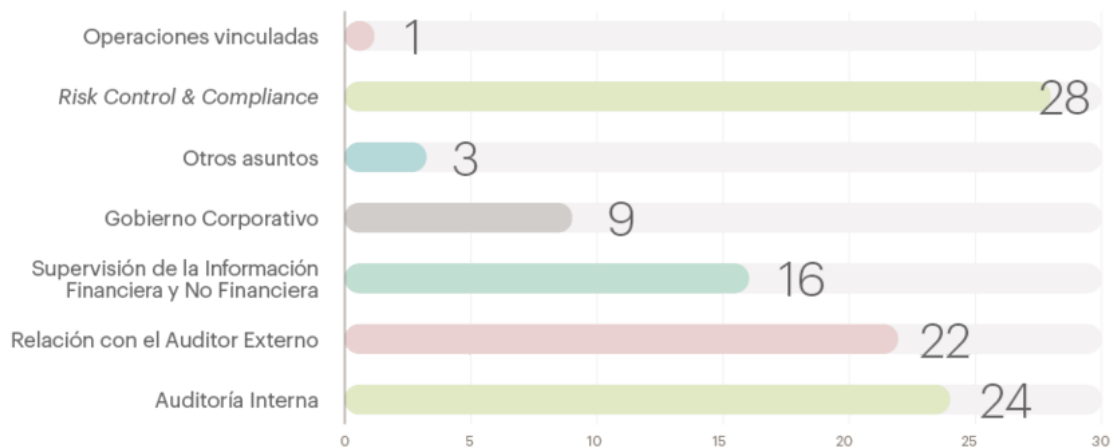
Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Sus funciones son las siguientes:

- Apoyar al Consejo en la supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos de la compañía, actuando como canal de comunicación con los auditores internos y externos.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera o de sostenibilidad al Consejo.
- Supervisar el Cumplimiento de las disposiciones legales y la normativa interna.
- Supervisar la función de auditoría interna.
- Supervisar la función de *Risk Control & Compliance*.
- Supervisar la relación con el auditor externo del Grupo (Deloitte).

En cuanto a las actuaciones más importantes de esta Comisión durante el ejercicio 2024 podemos destacar el foco en el proceso de selección del auditor externo para los ejercicios 2024 a 2026, la sucesión del responsable de la función de auditoría interna, así como el seguimiento de la implantación del nuevo Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS).

ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO



Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo o SET (Senior Executive Team) es el órgano colegiado que impulsa la dirección en Meliá Hotels International, así como la revisión crítica y continua del negocio. Vela de esta forma por el cumplimiento de los objetivos fijados por el Consejo de Administración y apoya al Presidente y Consejero Delegado en su gestión.

Además, asegura el crecimiento sostenible de la actividad y la aportación de valor al accionista, impulsando proyectos estratégicos de su competencia. Asimismo, establece prioridades, asigna los recursos necesarios y vela por la consecución de los objetivos de la compañía.

Otra de sus funciones consiste en proporcionar al Consejo de Administración la información actualizada, objetiva y suficiente para que este pueda desarrollar sus funciones de supervisión.



La composición actual del SET es la siguiente:

- D. **Gabriel Escarrer Jaume**, Presidente del Consejo y Consejero Delegado.
- D. **André P. Gerondeau**, *Chief Operating Officer* – responsable de las áreas de operaciones hoteleras y del Club Meliá.
- D. **Juan Ignacio Pardo García**, *Chief Real Estate & Sustainability Officer*, responsable de las áreas de portfolio inmobiliario, gestión de activos, obras, mantenimiento, compras y sostenibilidad.
- D. **Ángel Luís Rodríguez Mendizábal**, *Chief Financial Officer*, responsable de las áreas de financiero, fiscal, relación con inversores, administración y control de gestión.
- D. **Gabriel Cánaves Picornell**, *Chief Human Resources Officer*, responsable del área de Recursos Humanos y de las operaciones en Cuba.
- D. **Mariano de Cáceres Pérez**, *Chief Legal & Compliance Officer*, responsable de las áreas de asesoría jurídica, auditoría interna, riesgos, compliance y gobierno corporativo.
- D. **Carlos González Santolaya**, *Chief Strategy Officer*, responsable del área de estrategia, IT e innovación.

Durante 2024, el SET se ha enfocado especialmente en los siguientes asuntos:

- Seguimiento del cumplimiento del Plan Estratégico 2022-2024.
- Elaboración del nuevo Plan Estratégico 2025-2027 para su presentación y aprobación por el Consejo de Administración.
- Seguimiento de las operaciones relevantes en el ámbito de rotación de activos.
- Seguimiento de la proyección económica de la compañía analizando el negocio desde diferentes puntos de vista e identificando aquellos activos o regionales con un performance por debajo del esperado.
- Seguimiento y planificación de Plan Anual de Inversiones (PAI) así como seguimiento de presupuesto del ejercicio 2024 y supervisión y aprobación del presupuesto del ejercicio 2025.
- Aprobación de normativa interna (Norma de Inversiones, Norma de Créditos y Presupuestos).
- Seguimiento de proyectos estratégicos de la compañía de áreas como IT (*Information Technologies*), Recursos Humanos, etc.

Junta General de Accionistas

GRI: 2-29

La Junta General Ordinaria del ejercicio 2024 se celebró el 9 de mayo de 2024 con un quorum de asistencia del 80,60% del capital social con derecho a voto, un 2,5 % mayor al de 2023.

Algunos de los acuerdos más relevantes adoptados fueron los siguientes:

- A propuesta del Consejo de Administración, se aprobó una distribución de dividendos con cargo a reservas voluntarias con un *pay-out* del 17,5%.
- La reelección del auditor de cuentas de la Sociedad y el Grupo (Deloitte) para los próximos 3 ejercicios.
- La aprobación de la nueva Política de Remuneraciones del Consejo para los ejercicios 2025 a 2027.

Asimismo, cabe destacar que el promedio de votos favorables fue de un 99,5%, todo ello tras haber recibido un 100% de recomendaciones de voto favorables de los dos principales *proxys advisors* del mercado: Glass Lewis e ISS.



Conducta empresarial: Ética e integridad

Estructura de gobierno de la conducta empresarial

GRI: 2-23, 3-3

El criterio que preside en todo momento la actuación del Consejo de Administración es obrar con la diligencia debida, lealtad y buena fe.

La maximización del valor de la Sociedad, en interés de los accionistas, necesariamente se impulsa y desarrolla por el Consejo de Administración y Comisiones Delegadas, así como otros órganos de gestión que velan por consolidar y asentar una cultura corporativa bajo un modelo de **tolerancia cero** ante comportamientos que puedan entrañar vulneración a nuestro Código Ético, legislación aplicable o políticas y normas internas, en especial aquellas vinculadas con riesgos penales, a los que la compañía está expuesta dentro de su ámbito de actuación.

Cada uno de estos órganos de gobierno tiene definidos y atribuidos un elenco de funciones, que respetan las exigencias impuestas por derecho, cumpliendo de buena fe los contratos concertados y, en general, observando aquellos deberes éticos que razonablemente imponga una responsable conducción de los negocios.

Consejo de Administración

Entre sus funciones destacan:

- Establecer las políticas y estrategias generales de la Sociedad y el Grupo, entre las que se encuentran la [Política de Cumplimiento Normativo o Compliance](#), la [Política Anticorrupción](#), la [Política del Canal de Denuncias](#) y la [Política de Control y Gestión de Riesgos](#).
- Supervisar el efectivo funcionamiento de las Comisiones delegadas y de los miembros de la alta dirección que hubiera designado.
- Realizar, bajo la coordinación de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad, una evaluación anual de su funcionamiento y de sus Comisiones y establecer, sobre la base de sus resultados, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es un órgano delegado del Consejo de Administración, que ejerce funciones de información y asesoramiento. Entre otras, tiene asignadas las siguientes responsabilidades:

- Supervisar la implantación y eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos de la sociedad.
- Examinar las funciones de Auditoría Interna, Riesgos y Compliance, velando por su independencia; supervisando y evaluando el desempeño de estas áreas; aprobando su presupuesto y plan anual de trabajo, así como el funcionamiento del Canal de Denuncias, etc.
- Controlar el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos de conducta de la empresa, velando una cultura corporativa, alineada con nuestro propósito y valores.
- Establecer y supervisar la existencia de un modelo de prevención y detección de delitos.



Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo o SET (Senior Executive Team) es el órgano colegiado que actúa como referente frente al resto de la organización, debiendo ser un modelo de liderazgo y de cumplimiento de las políticas y normas de la compañía.

Entre sus funciones tiene el deber de garantizar la transmisión de la cultura y valores de la compañía, así como velar por el cumplimiento de las políticas y normas en el seno del Grupo, en materia de anticorrupción, *compliance* y canal de denuncias.

Dirección de Risk Control & Compliance

Es un departamento que depende directa y jerárquicamente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Su máximo responsable, el *Compliance Officer*, reporta directamente a este órgano.

Entre otras labores, esta dirección impulsa la cultura de cumplimiento en la organización, asegurando la implementación de los mecanismos necesarios para ello.

Además, desarrolla el modelo interno de Compliance, supervisa la validez de los controles internos con un foco especial en el *compliance* penal, con el objetivo de promover una visión global y anticipada de los riesgos de cumplimiento y prever un control eficiente de los mismos, garantizando la coordinación de su gestión.

Comité de Ética

Es un órgano colegiado e independiente cuya función principal es garantizar la gestión adecuada de las incidencias comunicadas a través de los canales de denuncia habilitados por la compañía.

Dispone de un reglamento propio que regula su funcionamiento y que ha sido revisado, actualizado y aprobado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en junio de 2023. Allí se definen las situaciones o irregularidades que se pueden comunicar, el procedimiento de gestión y las medidas de protección que protegen a los informantes, tales como la confidencialidad y la prohibición de represalias.

Oficina del Código Ético

Esta oficina es la encargada de interpretar y aplicar el Código Ético. Reporta directamente a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad y al Comité Ejecutivo.

Su actividad se rige por su propio reglamento que establece las normas de organización y funcionamiento, determinando sus competencias, composición, funcionamiento interno y modelo de gobernanza.

Dirección de Auditoría Interna

Esta Dirección, reporta jerárquicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Es responsable de elaborar, coordinar y ejecutar el Plan Anual de Auditoría. Los resultados de los trabajos ejecutados se presentan a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.



Mecanismos reguladores de la conducta empresarial y cultura corporativa

GRI: 2-24

El modelo de *compliance* tiene como máxima la promoción y fomento de una conducta y cultura empresarial ética, en la relación con nuestros grupos de interés y el deber de actuar con la diligencia en la gestión de las denuncias, asegurando la protección debida de los denunciantes.

Código Ético

El [Código Ético](#) es la piedra angular de nuestro modelo de gobernanza e integra todos los principios y compromisos públicos que asumimos como compañía, así como un conjunto de pautas de actuación que ordenan y dan sentido a nuestra cultura y valores.

Son muchos los compromisos públicos que hemos asumido en diferentes ámbitos y que implican a todas las personas relacionadas con nuestra organización.

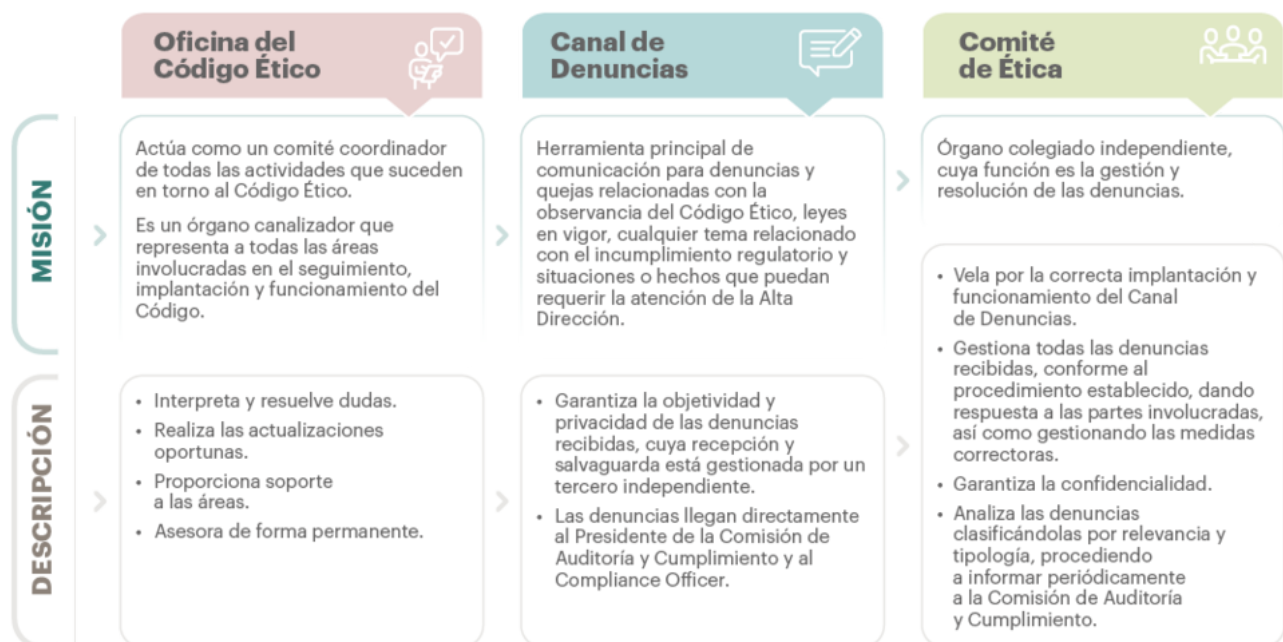
- Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales aplicables.
- Actuar con rigor y contundencia frente a cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.

Este código es un marco para guiar el comportamiento de las personas en Meliá y define las bases que aseguran la coherencia entre las políticas, normas, procesos y procedimientos internos de la compañía. Sirve de guía para orientar y asegurar la relación ética con nuestros grupos de interés y los compromisos que hemos asumido con ellos.

Exigimos pautas responsables de actuación, así como un comportamiento ético y honesto. Por este motivo, la adhesión al Código Ético es necesaria, para asegurarnos de que todas las personas que trabajan en Meliá asumen su contenido e integren los principios, valores y compromisos de la compañía en el día a día. El Código Ético está disponible en la página web corporativa www.meliahotelsinternational.com y en el Portal del Empleado.

Nos comprometemos a actuar con integridad, asegurando un modelo de negocio que cumpla con la legalidad y que potencie la justicia y honestidad. De igual manera, esperamos también de todos nuestros grupos de interés apliquen los mismos altos estándares.

Disponemos de tres mecanismos de control y supervisión para garantizar la aplicación de nuestro Código Ético.





Toda la información existente sobre estos tres mecanismos está disponible a través del portal del empleado para garantizar su máxima difusión. Además, también se puede acceder al Canal de Denuncias a través de la [página web corporativa](#).

El Código Ético de la compañía fue revisado durante este año 2024 y aprobada su actualización en la Comisión de Retribución, Nombramientos y Sostenibilidad del mes de diciembre. Como novedad, hemos integrado algunos conceptos de la Directiva Europea de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos y Medioambiente, así como directrices sobre el uso de la Inteligencia Artificial, y hemos definido las responsabilidades de la función de *Risk & Compliance Officer* cuya misión es seguir reforzando una cultura de ética e integridad en la compañía.

Código Ético del Proveedor

Somos conscientes de la importancia que la actuación de nuestros proveedores tiene en su cadena de valor. A través del [Código Ético del Proveedor](#), hacemos extensivos nuestros compromisos y valores para que sean compartidos y asumidos a lo largo de toda nuestra cadena de suministro.

Este documento se basa en los principios generales y compromisos del [Código Ético](#) de Meliá.

PRINCIPIOS CÓDIGO ÉTICO



En el proceso de alta y homologación de proveedores, el propio contrato incorporamos una cláusula específica con la obligación de firmar este Código Ético. Si cuentan con su propio Código Ético, nos aseguramos de su cumplimiento, y que esté alineado con nuestros principios y valores.

Cualquier proveedor o grupo de interés tiene a su disposición un canal de denuncias donde puede comunicar cualquier conducta contraria a cualquiera de los Códigos Éticos de la compañía.

Durante el próximo año 2025, se revisará este documento, con el objetivo de alinearlo a las nuevas regulaciones en materia de ética, *compliance* y debida diligencia en materia de derechos humanos y medioambiente, bajo un alcance para todos los grupos de interés.

Diligencia en la gestión de denuncias

GRI: 2-25, 2-26, 3-3, 406-1, 411-1, 417-2, 417-3, 418-1

El objetivo de los canales de denuncias es facilitar la comunicación de cualquier comportamiento, acción o hecho que puedan constituir una vulneración o violación del Código Ético, las normas internas, leyes o normativas externas.



Disponemos de un canal de denuncias interno para empleados y otro abierto a cualquier grupo de interés externo. Ambos se regulan a través de la [Política del Canal de Denuncias](#) y constituyen un mecanismo esencial para la detección de presuntas conductas irregulares.

Esta Política, además define la figura de un responsable que desarrolle sus funciones de forma objetiva, independiente y autónoma dentro de la organización, Además, establece las garantías para la protección de los informantes o denunciantes prohibiendo expresamente las represalias, incluidas las amenazas o las tentativas de represalia, permitiendo las denuncias anónimas. Asimismo, contempla el compromiso de revisar de forma periódica los procesos y sistemas asociados al canal de denuncias y adaptarlos cuando corresponda.



¿Cómo?



> **A través de Meliá Home** (portal del empleado), en el apartado "Código Ético", clicando en Canal de Denuncias.



> **A través de la web corporativa de Meliá:** <https://www.meli-hotels-international.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/canal-de-denuncias> clicando en Canal de Denuncias.



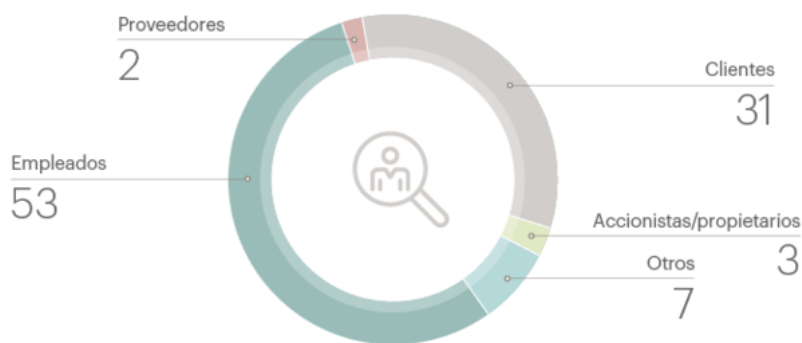
> **Accediendo a la URL:** <http://melia.xperta.es/incidencias/crear>



> **Por mensajero o correo ordinario:** Atención: Comité de Ética Meliá Hotels International, S.A. Gremio Toneleros, nº 24 (Polígono de Son Castelló) 07009 · Palma de Mallorca



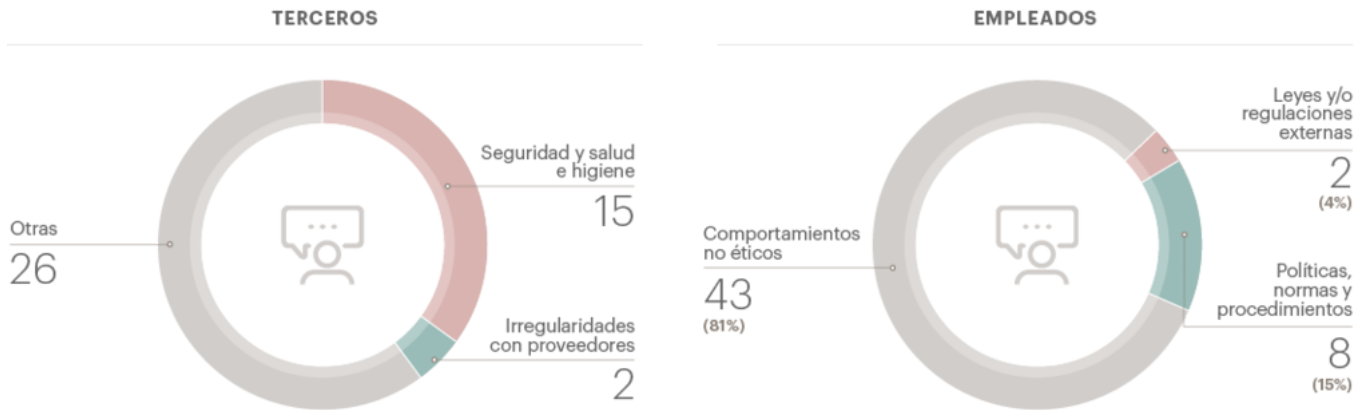
TOTAL DENUNCIAS RECIBIDAS (PERÍMETRO AGREGADO)



Durante el ejercicio 2024 se admitieron un total de 96 denuncias comunicadas a través de los canales de denuncias interno y externo. Del total de denuncias admitidas el 55% (53) corresponden a denuncias de empleados y las 43 restantes (45%) a terceros, en su gran mayoría procedentes de clientes (información agregada).



TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS (PERÍMETRO AGREGADO)



Dentro de estas tipologías, se incluyen varios subtipos entre las cuales se encuentran las relativas: a acoso laboral, acoso sexual, discriminación, conflicto de interés, vulneración de derechos humanos, etc.

En relación con el acoso laboral o sexual y en materia de discriminación, se han investigado un total de 20 denuncias recibidas desde hoteles (información agregada) y por causas relativas a conflictos de interés, únicamente se ha recibido una denuncia que ha sido investigada.

Todas las denuncias recibidas durante el año 2024 han sido analizadas y revisadas por el Comité de Ética y, tras el proceso de investigación llevado a cabo, en caso de que fuese investigado, se han tomado las medidas correctivas oportunas, materializadas con las siguientes actuaciones.

- Acciones formativas
- Mejoras en los procesos o procedimientos
- Medidas disciplinarias

Asimismo, ninguna de las comunicaciones investigadas ha tenido impacto significativo para la compañía desde un punto de vista económico, penal o reputacional.

Modelo de cumplimiento

GRI: 2-23, 2-24, 205-1, 205-2, 205-3, 415-1

Definimos los principios rectores del Modelo de Cumplimiento en nuestra [Política de Compliance](#), actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2021. Además de definir nuestros compromisos, proporcionamos un marco común de control y gestión de los riesgos de cumplimiento, en especial de aquellos que puedan implicar conductas delictivas.

A través de esta política, asumimos los siguientes compromisos globales en materia de *compliance*:

- Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales, así como con su normativa interna.
- Asegurar que la normativa interna y las actuaciones de nuestros directivos y mandos se fundamentan en criterios éticos alineados con los principios y valores de la compañía contenidos en nuestro Código Ético.



El modelo de gestión en materia de *compliance* se basa en la Norma UNE 19601: Sistema de Gestión de *Compliance* Penal y en el principio de debido control, con el objetivo de dar cumplimiento a los compromisos establecidos en la [Política de Compliance](#).

La responsabilidad en materia de cumplimiento recae en todas las personas que trabajan en Meliá dentro de su ámbito y nivel de actuación. El equipo directivo asume ser un referente de los principios y valores de la compañía, actuando siempre de forma ética, íntegra y responsable en su gestión.

La dirección de la compañía debido a su alta exposición firma cada dos años el Reglamento de Comportamiento Directivo, que tiene por objeto establecer los criterios de comportamiento que deben regir su conducta en relación con temas tales como: los conflictos de interés, el uso de información confidencial y privilegiada, el uso de recursos, así como la Política de Relaciones Familiares, la Política de Personal y la Política de Sanciones.

A través de este documento, la dirección además manifiesta su compromiso de cumplir y hacer cumplir el [Código Ético](#) de la compañía, así como sus políticas y normas internas.

Protocolo de Prevención de Delitos

Es la principal herramienta dentro del modelo de cumplimiento de la compañía. Se trata de un sistema compuesto por políticas, normativas, procedimientos y controles. Su objetivo es asegurar que los riesgos de comisión de delitos, a los que la compañía está expuesta en el desarrollo de sus actividades, estén adecuadamente identificados, documentados, valorados y controlados. Todo ello en un entorno de permanente revisión, actualización y mejora continua, con la misión de prevenir y reducir los riesgos de comisión de delitos, en especial, aquellos que conlleven la responsabilidad penal de la persona jurídica.

Este protocolo se compone de los siguientes elementos:

- El entorno de control general existente en el grupo.
- El Mapa de Riesgos Penales, que identifica y valora los delitos penales a los que la compañía está expuesta, así como los comportamientos asociados. En la actualidad, Meliá ha identificado 25 riesgos de este tipo.
- El cuerpo normativo de la compañía y las medidas y controles generales que contribuyen a prevenir y detectar la comisión de delitos.
- Los controles específicos identificados para cada uno de los riesgos penales identificados. A cierre del año 2024, existen un total de **378 controles** que anualmente se actualizan y evalúan por parte del departamento de auditoría interna. Así, en esta última revisión se eliminaron ocho controles y se identificaron nueve, pasando de los 377 que había en 2023 a los 378 del ejercicio 2024.

Contamos con un reporte periódico en materia de *compliance* penal que se comunica al Comité Ejecutivo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y al Consejo de Administración, así como a todos los responsables afectados.

Durante el ejercicio 2024 se han llevado a cabo auditorías internas y externas con el objetivo de verificar la conformidad del protocolo con la norma UNE 19601:2017 sobre Sistemas de Gestión de *Compliance* Penal.

La auditoría externa realizada por AENOR durante el mes de mayo de 2024 ha permitido mantener la certificación que acredita que nuestro Sistema de Gestión de *Compliance* Penal se adecúa a los requisitos establecidos por la norma UNE 19601:2017, demostrando nuestro compromiso con las mejores prácticas en materia de ética y cumplimiento.





Además, nuestro departamento de Auditoría Interna, actuando como tercera línea de defensa, revisa anualmente el Protocolo de Prevención de Delitos con el objetivo de garantizar la correcta y efectiva implantación de los controles vinculados con los delitos penales. Asimismo, realiza revisiones de los Sistemas de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) y de la Información de Sostenibilidad (SCIIS), así como de la correcta implantación en las unidades de negocio y corporativas de lo establecido en nuestras políticas, normas y procesos internos.

Durante el año 2024 se elaboraron un total de 165 (en 2023: 199 y en 2022: 203), informes de auditoría con alcance global, dando cobertura a las diferentes regiones, áreas y negocios de la compañía.

Test de Estrés Protocolo de Prevención de Delitos

Como parte de nuestro compromiso con la excelencia en materia de cumplimiento, y con el objetivo de evaluar la eficacia y solidez de nuestro protocolo de prevención de delitos, durante el año 2024 se llevó a cabo un test de estrés, proyecto que consideramos pionero en el ámbito del cumplimiento normativo.

Bajo la supervisión de un externo experto en *compliance* se simularon determinados supuestos de hecho en relación a determinados delitos (blanqueo de capitales, estafa, cohecho y corrupción en los negocios), que permitieron analizar y evaluar los mecanismos de defensa implantados por la compañía.

El resultado del test fue muy favorable, determinando que la compañía dispone de un modelo eficaz y sólido de *compliance*. Además, los resultados del test han permitido mejorar y ajustar el protocolo fortaleciendo aún más los controles internos y mejorando la capacidad de respuesta ante potenciales situaciones de riesgo como las simuladas.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Tenemos un firme compromiso en materia de corrupción, en cualquiera de sus formas, que se recoge en nuestra [Política Anticorrupción](#), actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2021.

El objetivo de esta política es establecer los principios que rigen nuestra actuación como compañía con la finalidad de prevenir, detectar, denunciar y remediar la ejecución de cualquier actuación que pueda clasificarse como corrupción o soborno activo o pasivo, atendiendo siempre al principio de '**tolerancia cero**'.

Bajo esta norma asumimos los compromisos de:

- Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales.
- Establecer los mecanismos para la vigilancia y control de nuestros principios, valores y compromisos, garantizando en todo momento la reprobación de conductas irregulares. Muy especialmente se actuará contra cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.
- Rechazar regalos y atenciones por parte de terceros y no aceptar de nuestros proveedores ningún tipo de contraprestación económica, regalo o invitación que en ambos casos puedan exceder lo simbólico y la mera cortesía.

La corrupción en los negocios es uno de los delitos integrados en nuestro Protocolo de Prevención de Delitos. Con el objetivo de mitigar este riesgo penal, se han identificado y evaluado **123 controles** específicos, habiéndose incorporado tres nuevos controles sobre el ejercicio de evaluación del año 2023.



Por otra parte, se disponen de regulaciones internas relacionadas en esta materia:

- [La Política de Filantropía](#), que prohíbe de forma expresa las contribuciones a partidos políticos y sus fundaciones, sea cual sea su naturaleza económica o en especie, a organizaciones sindicales, personas individuales o iniciativas impulsadas a título particular.
- La Norma de Administración y Control Interno, accesible para todos los colaboradores a través del Portal del Empleado, que establece directrices para evitar la corrupción y el fraude en procesos tales como:
 - Recepción, validación y contabilización de facturas
 - Pagos a terceros
 - Movimiento y manejo de efectivo
 - Conciliación bancaria
 - Apertura y manejo de cuentas bancarias

En cumplimiento de esta obligación, en 2024 no hemos llevado a cabo contribuciones a partidos políticos y sus fundaciones en nombre del Grupo.

Por otra parte, y como práctica habitual, en los contratos con terceros, la compañía exige la inclusión de cláusulas específicas en materia de anticorrupción, con el fin de asegurar el compromiso y alineamiento con los principios y valores de Meliá en esta materia.

Durante este ejercicio 2024, no se ha materializado ningún caso de corrupción que haya sido recibido a través del canal de denuncias u otro canal. Además, en base a los resultados e informes de las auditorías internas realizadas, no se ha detectado ninguna práctica que pudiera exponernos a un delito de corrupción, por lo que no ha sido preciso adoptar medidas de remediación en este ámbito.

Prevención del blanqueo de capitales

Trabajamos a favor de la prevención de este delito y hemos formalizado el modus operandi en nuestro Manual de Blanqueo de Capitales, que establece las medidas de diligencia debida que se deben aplicar en los establecimientos que llevan a cabo la actividad de cambio de divisa. Esta norma interna está publicada en el Portal del Empleado.

Contamos con un órgano colegiado de control interno cuya responsabilidad es la aplicación de los procedimientos de control interno destinados a prevenir la prevención del blanqueo de capitales en la actividad de cambio de divisa, quién actúa como máximo responsable en la aplicación de estos controles internos.

Este delito se incluye también en nuestro Protocolo de Prevención de Delitos. Al respecto, en 2024 la compañía ha identificado un total de **73 controles** frente a los 70 que formaban parte del modelo del año anterior.

Durante el presente ejercicio no hemos recibido ninguna comunicación a través del canal de denuncias ni por ninguna otro canal en materia de blanqueo de capitales. Además, en base al resultado e informes de las auditorías internas realizadas, no hemos detectado ninguna práctica que pudiera exponer a la compañía a un delito de blanqueo de capitales, por lo que no ha sido preciso adoptar medidas de remediación en este ámbito.



Promoción y fomento de la conducta y cultura empresarial ética

GRI: 205-2

Meliá considera, que para asegurar de manera continua una conducta empresarial ética, íntegra y de cumplimiento es necesario extender el conocimiento sobre esta materia a todos sus equipos, con el objetivo de fomentar una cultura de cumplimiento entre sus empleados y todos sus grupos de interés.

Los equipos ubicados en las oficinas corporativas, así como la alta dirección y jefaturas de las unidades de negocio, tienen a su disposición un curso de formación online, dentro de nuestra plataforma eMeliá, que se exige como parte del itinerario de formación obligatoria cada dos años. Esta formación además se apoya con videos e infografías para facilitar su entendimiento. La actividad formativa integra tres módulos que hacen referencia a:

- [Código Ético](#) y Canal de Denuncias: formación específica sobre el Código, su contenido y objetivos, así como el funcionamiento del Canal de Denuncias.
- Cumplimiento Normativo o Compliance: módulo con un enfoque concreto sobre la función y cultura de *compliance* en Meliá, así como la figura y responsabilidades del *Compliance Officer* de la compañía.
- Identificación y Prevención de Delitos: módulo formativo que aborda algunos de los principales delitos penales a los que la compañía está expuesta, entre los que destacan la corrupción y el blanqueo de capitales. Abarca también los comportamientos o situaciones que pueden acarrear su comisión, y los mecanismos formalizados para su prevención.

Ofrecemos este curso a nivel mundial, alcanzando a más de 13.600 colaboradores entre directivos y empleados. Dentro de este total se integran los miembros de los equipos considerados especialmente expuesto a los riesgos penales, que incluyen a perfiles corporativos (Comité Ejecutivo, alta dirección y directivos) y de las unidades de negocio (dirección y subdirección). El número de personal especialmente expuesto (directivos y mandos intermedios) en este año 2024, ascendió a 1.040, de los cuales el 83% realizaron el curso obligatorio.

FORMACIÓN CONDUCTA Y CULTURA EMPRESARIAL ÉTICA

COBERTURA DE LA FORMACIÓN	DIRECTIVOS	MANDOS MEDIOS	PERSONAL BASE
COLABORADORES FORMADOS	72 %	86 %	64 %

Asimismo, se han llevado a cabo otras acciones de difusión y formación en materia de *compliance* a nivel mundial, principalmente a través de comunicaciones vía email con el doble objetivo de fomentar el conocimiento de las normas internas y de fomentar la realización de la formación.

Dentro del portal del empleado, Meliá Home, existe una sección denominada *In Good Company*, donde se puede acceder a un podcast específico en el que se explica con detalle las principales características y elementos del protocolo de prevención de delitos, así como el funcionamiento del canal de denuncias.



Gestión de riesgos

Gobierno de la gestión de riesgos

GRI: 2-12, 2-13, 2-23, 2-24, 2-25

Nuestro Modelo de Control y Gestión de Riesgos se asienta sobre tres pilares básicos:

1. Una **Política de Control y Gestión de Riesgos** y una norma interna que desarrollan el marco general de actuación, así como los principios básicos y criterios que el Sistema de Gestión de Riesgos de la compañía sigue para alinearse con la estrategia.

2. **Una estructura de gobernanza** con funciones y responsabilidades específicas:

- **Consejo de Administración**

El artículo 5 del Reglamento del Consejo de Administración le atribuye funciones relativas a las políticas y estrategias de la Sociedad y del Grupo, entre las que se encuentra la Política de Control y Gestión de Riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.

- **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**

El artículo 14 del citado Reglamento del Consejo le atribuye las funciones de supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos de la Sociedad, así como la supervisión de la función de Auditoría Interna y la función de Riesgos y Compliance de la Sociedad.

- **Comité Ejecutivo (SET)**

Entre sus funciones está la responsabilidad de fomentar la integración de la gestión de riesgos en los procesos críticos de la compañía, asegurando una adecuada titularidad de los principales riesgos y el seguimiento del mapa de riesgos del Grupo.

3. Un sistema de segregación e independencia de funciones, que sigue el modelo de las tres líneas de defensa, cuya responsabilidad máxima recae en el Consejo de Administración y que permite asegurar una gestión completa y transversal en toda la compañía.

- **Primera línea:** integrada por las unidades de negocio y organizativas que asumen la responsabilidad de identificar, valorar y gestionar los riesgos. Como consecuencia directa, definen e implantan las medidas necesarias para su mitigación.

- **Segunda línea:** constituida por el Departamento de Control de Riesgos y Cumplimiento, entre cuyas responsabilidades están:

- i. Garantizar el cumplimiento de la Política y norma de control de riesgos asegurando la implantación y el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos.

- ii. Apoyar en la identificación, análisis y valoración de riesgos.

- iii. Controlar y dar seguimiento a los riesgos clave.

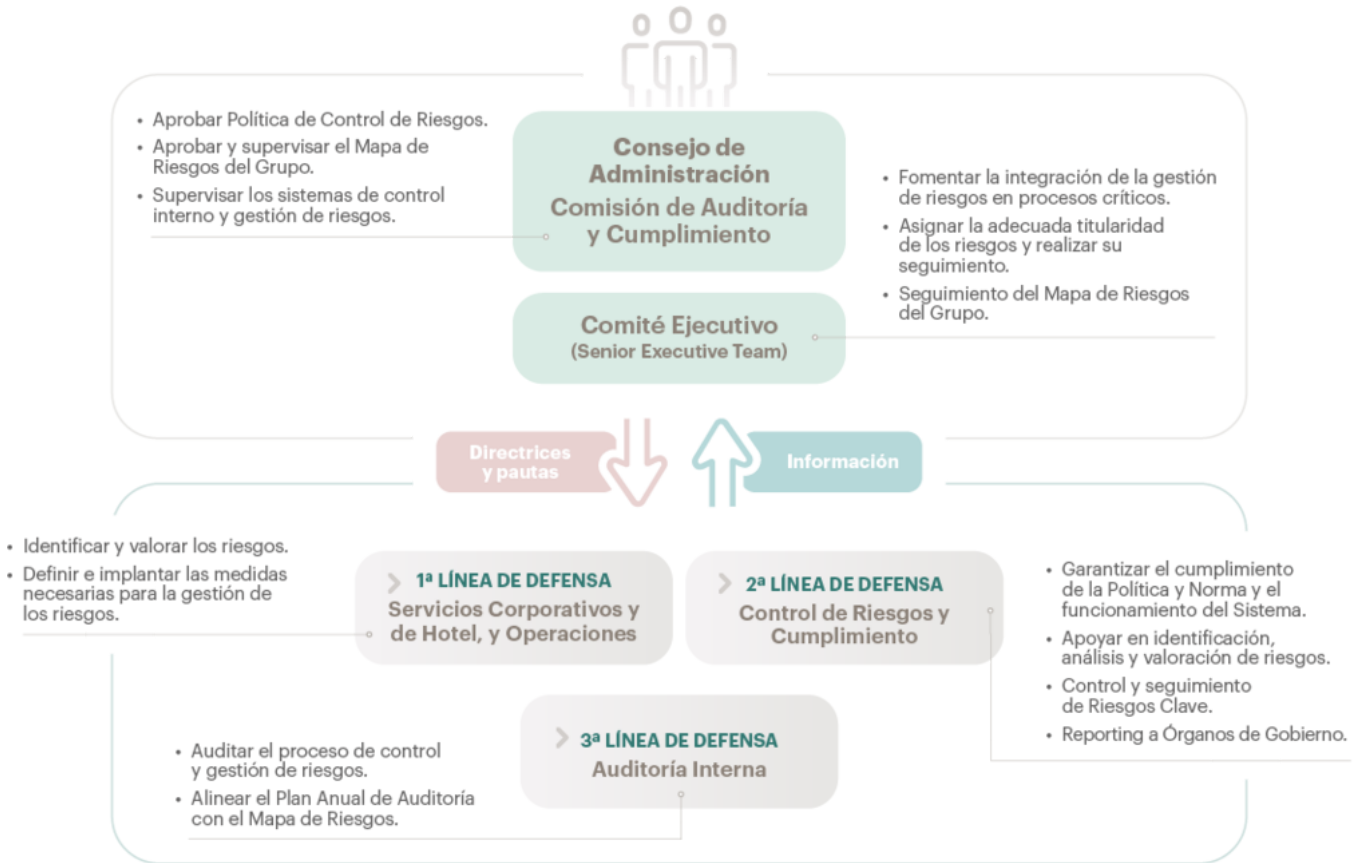
- iv. Reportar a los órganos de gobierno.

- **Tercera línea:** formada por el Departamento de Auditoría Interna, cuya función es, entre otras, velar por el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos, a través de la supervisión de la primera y segunda líneas de defensa.



La segunda y la tercera líneas de defensa dependen de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que es responsable de aprobar el presupuesto de ambas funciones, garantizando así la máxima independencia en la gestión de riesgos.

GOBIERNO DE GESTIÓN DE RIESGOS



Modelo de gestión de riesgos

Nuestro Modelo de Gestión de Riesgos está basado en la metodología COSO (*Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*). Es un modelo transversal que involucra a todas las áreas y departamentos de *Corporate Services*, *Hotel Services* y *Operations*. Siguiendo criterios homogéneos, permite identificar y evaluar los principales riesgos que pudieran afectar a nuestra estrategia y objetivos.



FASES MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS



La compañía dispone de un inventario con un total de **78 riesgos** identificados, agrupados en torno a seis categorías:



Revisamos y actualizamos nuestro catálogo de riesgos anualmente. Para ello analizamos fuentes externas (informes y publicaciones de expertos) e integramos también la visión interna de determinadas áreas clave dentro de nuestra organización.



Mapa de riesgos

GRI: 3-1, 3-2, 3-3

En el proceso de actualización de nuestro mapa de riesgos en 2024 han participado **directivos responsables de 63 áreas** de la compañía. Estas personas recibieron previamente una formación especializada sobre la materia.

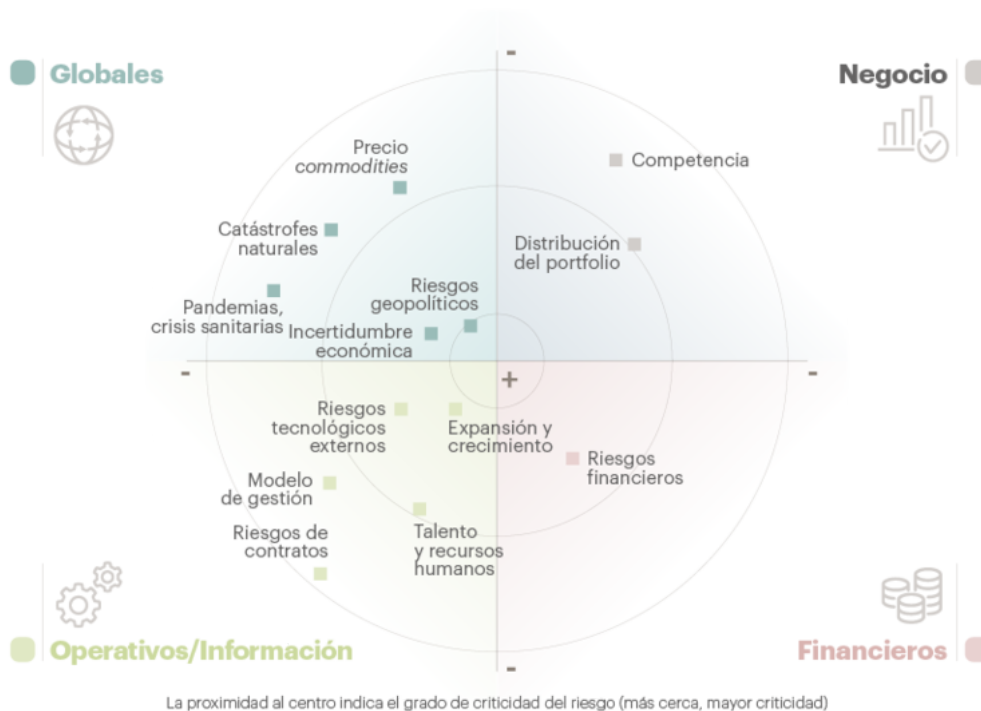
La escala utilizada para la valoración del impacto de los riesgos incorpora diferentes perspectivas, no sólo financieras (ingresos, gastos, Ebitda), sino también operativas (incidencia en la estrategia, reputación, procesos y recursos humanos). Esta fase se completa con un análisis de sensibilidad y de perfil del riesgo.

Además, en 2024 hemos trabajado otros **81 mapas de riesgos** incluyendo los mapas individuales de cada participante y los mapas de las diferentes áreas (*Corporate Services, Hotel Services y Operations*).

Estos mapas individuales permiten a cada área conocer su propio mapa de riesgos, con el objetivo de poder definir iniciativas que permitan mitigar y reducir su grado de exposición.

Con el objetivo de asegurar una gestión eficaz de los riesgos de la compañía, el Mapa de Riesgos es utilizado como uno de los *inputs* esenciales, tanto para la definición de la estrategia como para la fijación de objetivos de retribución variable. Tanto es así que, el Departamento de Compensación & Beneficios remite de forma anual pautas para la fijación de objetivos, una de las cuales es establecer objetivos que mitiguen los riesgos gestionables de más relevancia para cada área.

Principales Riesgos



La identificación de estos riesgos no implica su materialización durante el ejercicio reportado. No obstante, en el Grupo trabajamos para poner en marcha los mecanismos necesarios para la gestión y control de dichos riesgos. En el Informe Anual de Gobierno Corporativo (apartado E) se ofrece mayor detalle del Modelo de Gestión de Riesgos.

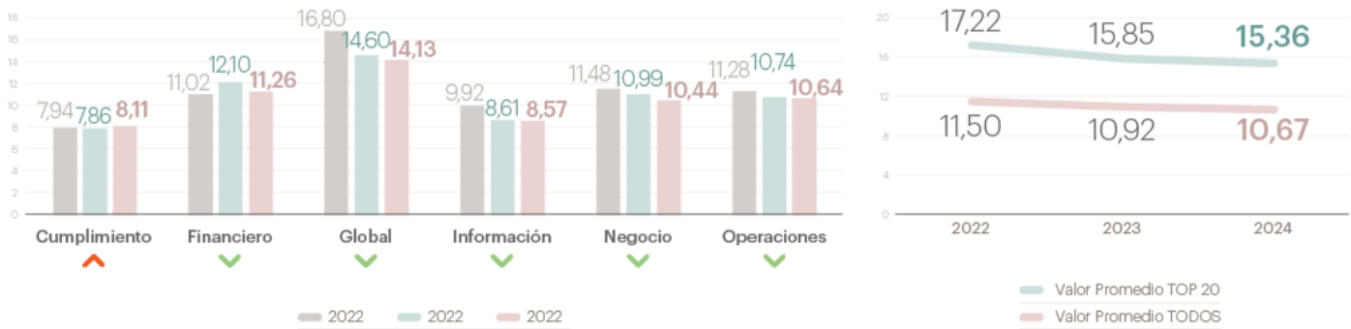


					MEDIDAS DE GESTIÓN Y CONTROL
CATEGORÍA	RIESGOS	ESG	POSIBLES IMPLICACIONES	TENDENCIA	HOJA DE RUTA ESTRATÉGICA
Globales	Riesgos geopolíticos	☑	<ul style="list-style-type: none"> Terrorismo Crisis o inseguridad política en países con presencia Guerras, revueltas civiles o militares 	↗	<p>Durante 2024, los pilares y programas estratégicos continuaron estando totalmente alineados y enfocados en la mitigación de los principales riesgos identificados. La Hoja de Ruta se vertebró en 4 grandes pilares o programas estratégicos que se desarrollan en varios proyectos formados por multitud de iniciativas.</p> <p>FORTEALECIMIENTO CORPORATIVO</p> <p>Estrategia financiera y corporativa orientada a optimizar el balance y maximizar la competitividad en un entorno cambiante.</p> <p>MODELO GESTORA</p> <ul style="list-style-type: none"> Quality Growth.- Crecimiento selectivo y de calidad, que permita poner en valor nuestro modelo gestora y consolidarnos como referente en hotelería vacacional y bleisure. Total Revenue.- Impulsar la generación de ingresos adicionales a través de la venta de experiencias con el apoyo de nuestro canal de distribución y nuestro programa de fidelidad F&B Performance Growth.- Convertir nuestro F&B en un Business Partner en la contribución al total revenue, a la aportación en la mejora de márgenes y convertirlo en un driver para la expansión.
	Incertidumbre económica		<ul style="list-style-type: none"> Incertidumbre o crisis económicas a nivel nacional o internacional 	➔	
	Precio de las commodities	☑	<ul style="list-style-type: none"> Aumentos de precio o escasez de recursos naturales y materias primas, que pueden llegar a modificar el mercado, o incluso provocar la interrupción de la operación 	✓	
	Catástrofes o desastres naturales	☑	<ul style="list-style-type: none"> Huracanes; Terremotos; Volcanes 	➔	
	Pandemias, crisis sanitarias	☑	<ul style="list-style-type: none"> Falta de capacidad de adaptación o respuesta para minimizar el impacto de este tipo de crisis a nivel local o global que puede llegar a provocar incluso interrupciones o ceses de la operación 	✓	
Negocio	Distribución del portfolio			✓	<p>EFICIENCIA EN LA GESTIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Digital Efficiency.- Focalizarnos en maximizar la eficiencia a través de los proyectos de digitalización presentes y futuros con el objetivo de mejorar la productividad a través de la combinación de personas, procesos y tecnología. Smart Operating Model.- Garantizar que el nuevo modelo operativo nos ayuda a ser más flexibles, a tomar decisiones más ágiles y a mejorar la rentabilidad de nuestras operaciones. Advanced Analytics.- Continuar evolucionando la analítica del grupo, dotando a la Compañía de un sistema de reporting completo y accesible enfocado a agilizar y mejorar la toma de decisiones, priorizando la información no financiera. <p>NEGOCIO RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> Solid Governance.- Modelo de Gobierno ágil y flexible como pieza imprescindible en la transformación y adaptación de la Compañía. Leading the Sustainable Transition.- Avanzar en la descarbonización de nuestro negocio, activando palancas que permitan evolucionar nuestra cadena de valor hacia un modelo turístico más eficiente, responsable y sostenible. ESG Business Management.- Consolidar el modelo ESG en nuestros hoteles propiedad y alquiler y ofrecer una propuesta de valor atractiva y rentable para propietarios y socios. Stakeholder Impact.- Reforzar un modelo relacional transparente y medible, cimentado en nuestros valores, que aporte valor tangible e intangible a nuestros stakeholders a través de la mejora continua. <p>Estas prioridades llevan asociado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un PLAN DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL: Proceso de transformación organizativo y cultural para conseguir una organización ágil que integre la digitalización, aumentando nuestra competitividad en un entorno de disrupción y cambio constante. Una APUESTA POR LA INNOVACIÓN: A través de fórmulas conjuntas donde explorar en fórmulas de otros sectores aplicables a la hotelería. Impulsar y fomentar un espacio para la innovación donde confluyan el conocimiento interno del negocio con la experiencia externa.
	Competencia		<ul style="list-style-type: none"> Aparición de dinámicas u operadores disruptivos en el mercado. Incremento de la competencia. Apuesta y posicionamiento de los grandes grupos hoteleros mundiales por el segmento vacacional/resort. Falta o pérdida del liderazgo o de la competitividad en determinadas zonas. 	➔	
Operativos / Información	Expansión y crecimiento	☑	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de crecimiento. Retrasos en las aperturas previstas. Necesidades de recursos y capacidad para asimilar el ritmo. Adecuada elección de zonas, países y partners. 	↗	
	Riesgos tecnológicos emergentes	☑	<ul style="list-style-type: none"> Ataques del Malware y Ransomware. Filtración, secuestro o robo de información sensible, datos de clientes, tarjetas de pago, propiedad intelectual, etc. Ciberataques, ataques de ingeniería social (ej: phishing, fraude del CEO, etc.), ataques de denegación de servicio. Suplantación de identidad. Ciber espionaje o espionaje industrial. Riesgos derivados de la Inteligencia artificial. Etc. 	➔	
	Talento y recursos humanos	☑	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida o fuga de talento. Gestión del talento y las personas. Programas de sucesión. 	✓	
	Modelo de gestión	☑	<ul style="list-style-type: none"> Competitividad del Modelo de Gestión. Cultura de gestión hotelera. Generación de nuevos ingresos. Rentabilidad. 	↗	
	Riesgo de contratos	☑		➔	
	Financieros	Riesgos financieros	☑	<ul style="list-style-type: none"> Deuda. Inversión. Tipo de Cambio. 	✓

Como se puede observar en el cuadro superior, la compañía procede a catalogar e identificar aquellos riesgos bajo la perspectiva de criterios ESG, también conocidos como riesgos no financieros o de sostenibilidad.



Evolución del valor promedio de los riesgos



El resultado de la actualización del mapa de riesgos se analiza por el Comité Ejecutivo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y el Consejo de Administración.

De forma periódica, el Departamento de Control de Riesgos y Cumplimiento, junto con los responsables de las áreas afectadas, reportan a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre los principales riesgos identificados en un informe de análisis en profundidad (*Deep Dive*).

En 2024 se han presentado diferentes informes de este tipo, relacionados con los principales riesgos de negocio y operativos, con la siguiente estructura:

- Un análisis del contexto y la evolución del riesgo.
- La identificación de indicadores que permitan facilitar el control, seguimiento y medición de su evolución.
- Los planes de acción llevados a cabo o previstos para la mitigación, todos ellos integrados en los planes estratégicos de la compañía.

Por lo que respecta a los riesgos financieros, su gestión corre a cargo de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que los incluye en la agenda de sus sesiones. En el caso de los riesgos tecnológicos, el máximo responsable del área de *Information Technology* reporta anualmente al Consejo de Administración el estado y los avances en esta materia, con especial foco en temas de ciberseguridad.

El Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento están en todo momento informados para poder realizar adecuadamente un seguimiento y control de los principales riesgos.

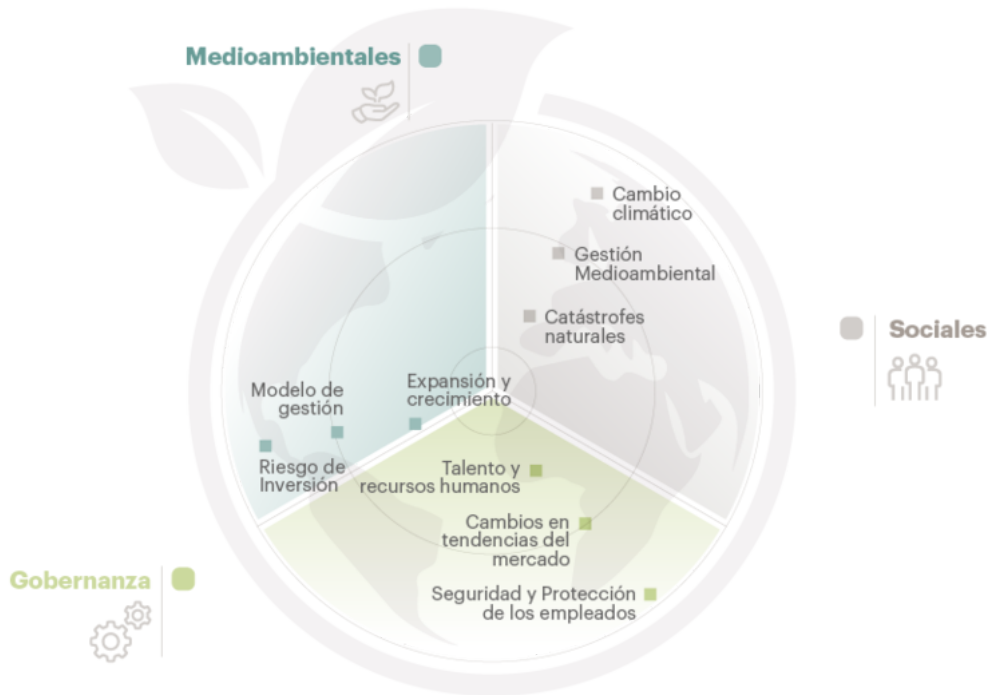
Además, todos los miembros del Consejo de Administración reciben formación periódica enfocada a asegurar que tienen conocimiento suficiente sobre determinadas materias, entre las que se encuentra la gestión de determinados riesgos.

Riesgos ESG

Los riesgos relacionados con la sostenibilidad se integran en el Mapa de Riesgos de la compañía. Su gestión, seguimiento y control corresponde al Comité de Sostenibilidad del Grupo. De los 78 riesgos identificados a nivel global, un total de 37 (47 %) están asociados a factores ESG.



A continuación, se muestran los principales riesgos ESG por dimensión.



Al estar integrado dentro del Modelo de Gestión de Riesgos de la compañía, el Mapa de Riesgos de Sostenibilidad aplican las mismas fases y pautas de actuación establecidas por el área de Gestión de Riesgos, entre las que se incluyen la respuesta a los riesgos, su seguimiento y control y las medidas adoptadas.

Por otra parte, en el capítulo de cambio climático se incluye el análisis de riesgos asociados al cambio climático, valorando el portafolio de hoteles, en integración global, en función de su geolocalización, la probabilidad de materialización del riesgo y un indicador de impacto semi-cuantitativo sobre cada uno de los peligros climáticos analizados.

Este primer análisis ha permitido clasificar las instalaciones por nivel de riesgo, con el objetivo de definir las futuras medidas para la mitigación del riesgo.

Riesgos emergentes

En un mundo globalizado, cambiante y convulso se ponen de manifiesto las incertidumbres que impregnan el discurso mundial. Navegamos en un panorama de riesgo dinámico, que cambia cada vez más rápidamente y que, a menudo, se materializa de formas inesperadas. La publicación del *Global Risk Report 2025* del Foro Económico mundial subraya la naturaleza interconectada de los desafíos modernos, desde la degradación ambiental, hasta la inestabilidad geopolítica o la fragmentación social, en un contexto de rápida aceleración del cambio tecnológico y de incertidumbre económica.

Hoy nuestro mundo se caracteriza por ser menos previsible, más impulsivo y caótico. Además de las guerras o conflictos armados, estaremos expuestos a influencias, riesgos o amenazas de todo tipo que se traducirán en un mayor número de disputas, mayor polarización social, menos consensos y más decisiones unilaterales de los que hemos presenciado en décadas anteriores.

Los crecientes desafíos geopolíticos, medioambientales, sociales o tecnológicos pueden amenazar la estabilidad y el progreso, según el Foro Económico Mundial y, aunque los riesgos económicos actualmente



tienen un menor protagonismo, sigue siendo un motivo de preocupación por su interconexión con las tensiones sociales y geopolíticas.

Cuestiones como el cambio climático, los ciberataques o los grandes cambios tecnológicos pasarán a tener un papel más relevante en nuestro día a día y cuyo potencial impacto, dependiendo de la naturaleza del riesgo, pudiera llegar a ser relevante para el mundo empresarial.

Ante una complejidad, incertidumbre y fragmentación cada vez mayores, el conocimiento sobre aquellos riesgos más globales es una valiosa herramienta para las empresas y para Meliá Hotels International.

Este creciente pesimismo sobre las perspectivas a corto plazo, previendo algún nivel de inestabilidad y, a más a medio plazo ante una visión de turbulencias, durante la próxima década, se pone de manifiesto las profundas incertidumbres que impregnan el discurso mundial, pero también se destaca positivamente la existencia de una preparación y capacidad de respuesta mucho más sólida.

Colaboración para reforzar la resiliencia

Frente a este escenario, la necesidad de colaboración será cada día más importante y necesaria, con el objetivo de reforzar la resiliencia de las empresas. Será esencial impulsar un modelo de colaboración público – privado que consolide un apoyo real y efectivo antes los desafíos a los que nos enfrentamos.

Esta colaboración entre lo público y lo privado puede ayudar a garantizar que se establezcan incentivos y apoyo eficaces, para la transición a fin de satisfacer las crecientes demandas futuras de la sociedad.

El mundo empresarial está realizando inversiones en estrategias de resiliencia, no solo para resistir las interrupciones, sino también para capitalizar las oportunidades emergentes.

Meliá está focalizada en mantener su relevancia a futuro, preparándose activamente ante una realidad que exige cambios rápidos, ágiles y flexibles para adaptarse a las demandas de los mercados, clientes, los cambios tecnológicos y regulatorios, los desafíos operativos e inspirar a los equipos ante los signos de cambio y exigencias de nuevas capacidades.

El cambio climático: una realidad más tangible

Las cuestiones medioambientales ocupan un lugar predominante por su posible impacto en nuestro futuro. El año 2024 ha sido reconocido como el año más caluroso de la historia, impulsado por fenómenos meteorológicos severos, como los que hemos vivido recientemente en Valencia (España), lo que determina que los riesgos relacionados con el clima siguen dominando las preocupaciones mundiales, aunque existen países y gobiernos que están manifestando la necesidad de rebajar el nivel de exigencia, por la pérdida de competitividad empresarial, frente a otros países que se están desvinculando de los compromisos en la lucha contra el cambio climático.

La compañía sigue trabajando en reducir su huella ambiental y preservar aquellos destinos donde la biodiversidad es un factor diferencial y esencial en la experiencia del cliente. Asimismo, durante este año hemos realizado un análisis, en profundidad, sobre los riesgos climáticos de nuestro portfolio en propiedad y alquiler, con el objetivo de conocer aquellos riesgos climáticos a los que podamos estar expuestos, por activo hotelero, y planificar un plan de adaptación a medio plazo, así como considerar el riesgo climático como un driver en nuestra estrategia de crecimiento y expansión.



Navegando por las realidades geopolíticas

El ascenso de los conflictos armados se valora como uno de los riesgos globales más inmediatos, dominando las perspectivas en el corto plazo. Esta relevancia pone de manifiesto el volátil entorno geopolítico en estos últimos años, con un aumento de las tensiones y conflictos en curso, como el de Ucrania u Oriente Medio, que alimentan el malestar mundial.

Las tensiones geopolíticas en las diferentes zonas del planeta presentan una dinámica evolutiva que puede cambiar de forma rápida y que previsiblemente seguirá generando focos de inestabilidad que afectarán no solo a los países afectados de forma directa, si no al resto del mundo.

Las rivalidades entre las principales potencias han interrumpido las cadenas de suministro establecidas, introduciendo imprevisibilidad y presiones económicas. Las empresas ahora se ven obligadas a adaptarse a menudo a costos significativos y, las empresas turísticas, no son ajenas a esta realidad, pudiendo estar expuestas a riesgos relacionados con la transferencia internacional de suministros, el cambio de divisas o la movilidad y seguridad de empleados y clientes. Por todo ello, es relevante analizar las interconexiones de todos esos factores para planificar una gestión de riesgos que sea capaz de mitigar eventuales daños.

Esta interconexión entre países y destinos, a nivel mundial o las situaciones o cambios en un país, pueden tener un importante efecto dominó en los patrones de viaje no sólo en ese país sino en todo el mundo. Por este motivo es importante analizar cuantitativa y cualitativamente las contingencias, para después estudiar las posibles soluciones y también las oportunidades de aprovechamiento de ventajas a largo plazo.

Los potenciales impactos de esta tipología de riesgos pueden afectar a diversos factores entre los que destacan: descensos de los viajes, que impactarían directamente en el flujo de turistas y en consecuencia en los ingresos de las empresas turísticas; cambios en los hábitos de los clientes, aumentos de los precios de las materias primas u otros impactos socioeconómicos relevantes.

Riesgos tecnológicos

La Incorporación de la Inteligencia Artificial conlleva tanto grandes expectativas como peligros. Aunque a corto plazo todavía no es una preocupación significativa, la percepción es que crezca significativamente en la próxima década.

Las organizaciones resilientes deberán prepararse para aquellos riesgos u oportunidades derivados de la IA, evaluando su huella digital y de ciberseguridad, instituyendo controles y orientación de mejores prácticas y sometiendo a pruebas de estrés sus estrategias de crecimiento.

En la realidad empresarial, aunque pudiera haber pérdida de ciertos puestos de trabajo, habrá oportunidades para nuevos puestos y perfiles, facilitando además la mejora de procesos y la productividad de los equipos, así como un desarrollo de nuevas capacidades y habilidades, sustentado en un modelo de formación.

La compañía trabaja para incorporar la IA en su modelo de gestión y proporcionar a sus equipos las herramientas y capacitación necesaria para abrazar las nuevas tecnologías. En nuestro sector, facilitará automatizar las tareas más rutinarias y de poco valor añadido y dedicar los recursos humanos a enriquecer la experiencia y una aportación de mayor valor a nuestros clientes, propietarios y socios.



Riesgos sociales

La fragmentación y la polarización dan forma a los riesgos sociales. Un mundo cada vez más marcado por las divisiones políticas y las políticas proteccionistas ha intensificado la fragmentación social. La desinformación y la polarización social ocupan un lugar relevante entre los riesgos actuales y la gravedad de la información errónea aumenta año tras año.

El sector turístico no es ajeno a esta realidad, derivado por las crecientes protestas por la saturación de ciertos destinos, el encarecimiento del coste de vida o la escasez de vivienda, en muchos casos derivados por causas ajenas al sector.

Por otra parte, el sector se enfrenta al desafío de atraer a nuevos profesionales, ofreciendo una propuesta de valor atractiva que les conecte al sector turístico y alinear las expectativas con los requisitos demandados.

Ante esta situación, la compañía considera la gestión del talento un elemento estratégico, holístico y sistémico, impulsando estrategias innovadoras y una propuesta de valor sólida y atractiva, donde poder desarrollar una carrera profesional y una continuidad laboral con visión de largo plazo.

Por otra parte, trabaja en mejorar la reputación del sector y generar un impacto social positivo en aquellos destinos donde se haya presente, identificando oportunidades de relación y colaboración con aquellos actores clave locales, fomentando la colaboración público-privada y con el tejido empresarial y social.



Paradisus Cancún, México



Debida diligencia en derechos humanos

La gestión transversal de los intangibles sigue cobrando una relevancia creciente, impulsada por nuevos entornos regulatorios, como la nueva Directiva Europea en materia de diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD o CS3D por sus siglas en inglés), con el objetivo de adoptar las medidas adecuadas para prevenir o mitigar suficientemente los efectos adversos potenciales que se hayan detectado en el ámbito de la sostenibilidad y del medioambiente, así como por el interés creciente de inversores, clientes y consumidores en la transparencia y el rigor de la información no financiera.

La Comisión Europea impulsa, esta nueva regulación, con el objetivo de extender las responsabilidades dentro y fuera de la jurisdicción europea. La directiva eleva la custodia en materia de sostenibilidad también a las cadenas de suministros, con la ambición de identificar, prevenir, mitigar y publicar los impactos negativos sobre los derechos humanos y el medioambiente en las propias operaciones de la empresa, filiales, cadenas de valor, asegurando un modelo de gobernanza sólido en este ámbito.

Nuestra matriz de doble materialidad, incluida en este documento, refleja la relevancia e importancia sobre esta materia, en relación a las condiciones laborales de nuestros trabajadores, así como la protección en el ámbito de la privacidad de los datos de nuestros principales grupos de interés: clientes, trabajadores y cadena de valor.

Un modelo de responsabilidad

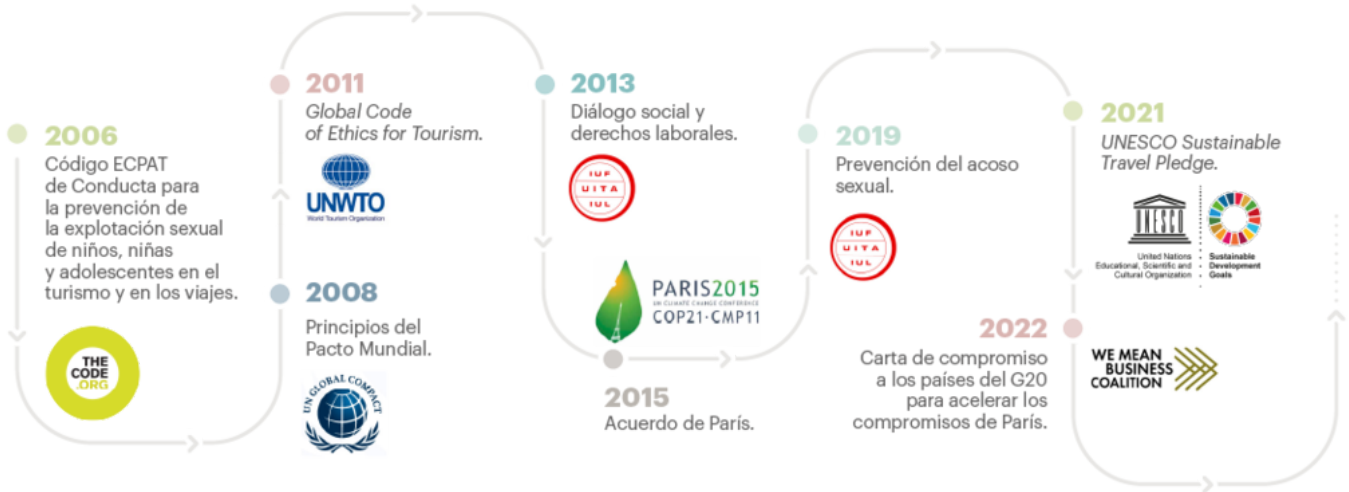
GRI: 2-23

Dado el modelo de crecimiento de la compañía y la apertura de nuevos mercados y países, Meliá ha ido avanzando en potenciar y consolidar un modelo de gestión y sensibilizando a sus grupos de interés para avanzar en un modelo de gestión hotelera responsable y sostenible.

La compañía vela por el cumplimiento legal y la aplicación de las normas internacionales en este ámbito, bajo los principios, pautas y compromisos en materia de protección de los derechos humanos.

En el año 2009, nos adherimos a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, e incorporando en nuestro modelo de gestión marcos internacionales como:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos.
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Los Principios Fundamentales de la OIT.
- La Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, además de convenios específicos del sector turístico.
- Principios de Pacto Mundial.
- Principios Rectores DD. HH. de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- Directivas Europeas que aplican en este ámbito.



La Declaración Universal de los Derechos Humanos, elaborada por representantes de todas las regiones del mundo, con diferentes antecedentes jurídicos y culturales, supone el primer reconocimiento universal de que los derechos básicos y las libertades fundamentales inherentes a todos los seres humanos son inalienables y aplicables en igual medida a todas las personas, independientemente de su nacionalidad, lugar de residencia, género, origen nacional o étnico, color de piel, religión, idioma o cualquier otra condición.

Esta máxima requiere al mundo empresarial actuar respetando los derechos humanos en sus actividades y operaciones, evitando impactos negativos o vulneraciones y, al mismo tiempo, impulsar acciones que contribuyan positivamente a aquellas metas establecidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Modelo de gobernanza y sistema de gestión y control

GRI: 2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 407-1,408-1, 409-1

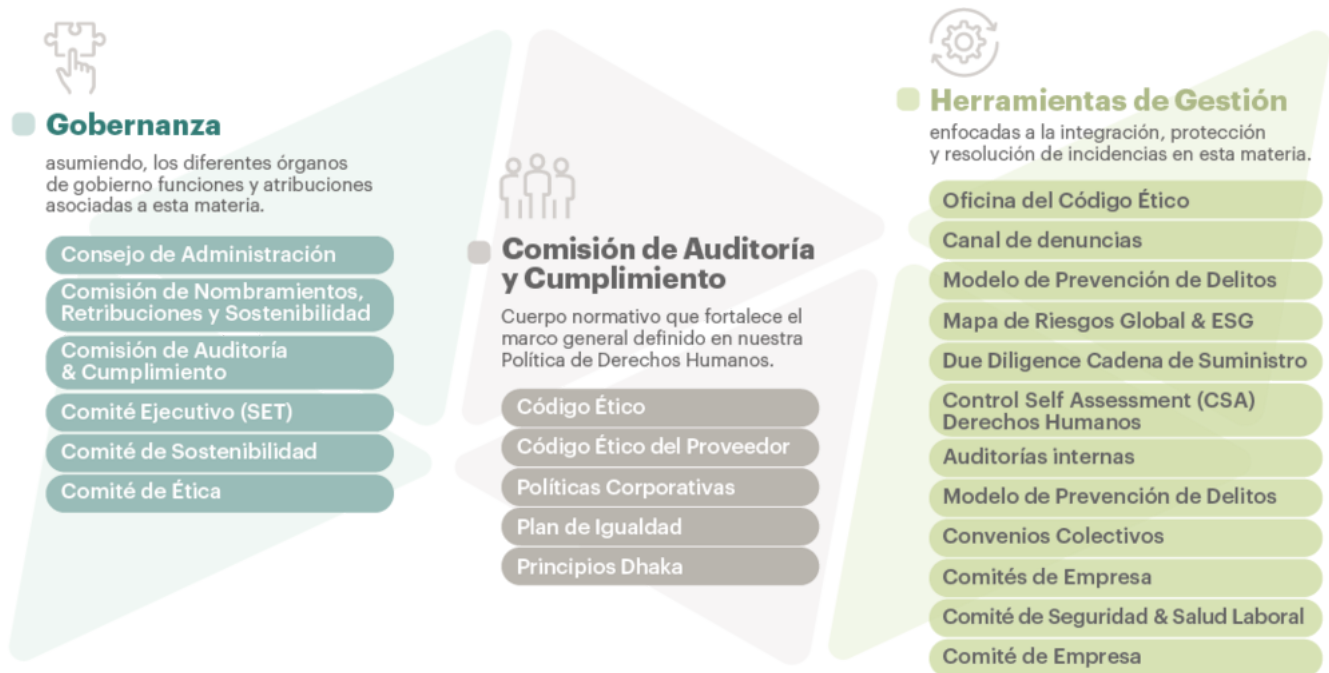
Nuestra [Política de Derechos Humanos](#) aprobada en el 2018 por el Consejo de Administración, manifiesta el compromiso, integrado en nuestro [Código Ético](#), de proteger, respetar y corregir el posible impacto de nuestra actividad empresarial en materia de derechos humanos y, asume la obligación de proteger y aplicar los criterios de debida diligencia en nuestro modelo de gestión y en la operación, manifestando los principios que deben regir nuestro comportamiento en esta materia:

- Defender la dignidad de las personas, la igualdad y asegurar un entorno laboral estable y seguro
- Evitar el trabajo forzoso, cualquier forma de esclavitud y la prohibición del trabajo infantil.
- Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Ofrecer condiciones de trabajo y retribución justas y dignas.
- Compromisos con el medioambiente y el entorno en el que viven las personas.
- Compromisos con la sociedad y los grupos de interés.
- Asegurar la promoción, difusión, visibilidad y apoyo público.
- Tolerancia **cerro** con la corrupción.

La responsabilidad en la gestión y cumplimiento en materia de derechos humanos recae en el Consejo de Administración, bajo los principios rectores manifestados en nuestra política.



La compañía dispone de diferentes herramientas, canales y sistemas de control, a disposición tanto de sus grupos de interés externos como para sus empleados, para dar solidez y contundencia a cualquier vulneración en materia de derechos humanos y minimizar cualquier impacto que acontezca en cualquier país donde tenga presencia y actividad, independientemente de su naturaleza: generales, laborales o relacionadas con la corrupción.



Respeto de los derechos humanos

Este manifiesto debe comprender todo el perímetro de control operacional de la compañía, así como extenderlo no sólo a sus filiales y sociedades del grupo sino también en todas aquellas áreas geográficas donde Meliá está presente y opera bajo modelos de gestión y franquicia, con la misión de promover la adopción de estos principios e incluyendo a todos los actores claves de su cadena de valor.

Respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente con el objetivo de minimizar cualquier forma de vulneración, abuso o incumplimiento de los principios manifestados en nuestra política, requiere fortalecer nuestro sistema de gestión ante cualquier contrato firmado con los diferentes grupos de interés con los que mantiene un modelo de relación: trabajadores, proveedores, contratistas, subcontratistas, propietarios, colaboradores, socios, etc.

Por otra parte, nuestras personas, sin excepción, desempeñan su labor en un entorno libre de explotación y con las máximas garantías: cumplimiento de la edad mínima para trabajar, tratamiento equitativo en los procesos de selección, acceso a formación, oportunidades de desarrollo, igualdad retributiva y no discriminación, opciones de conciliación, respeto de los derechos laborales y disfrute de los periodos de vacaciones, entornos laborales seguros y acceso a beneficios sociales de diferente naturaleza, entre otros.

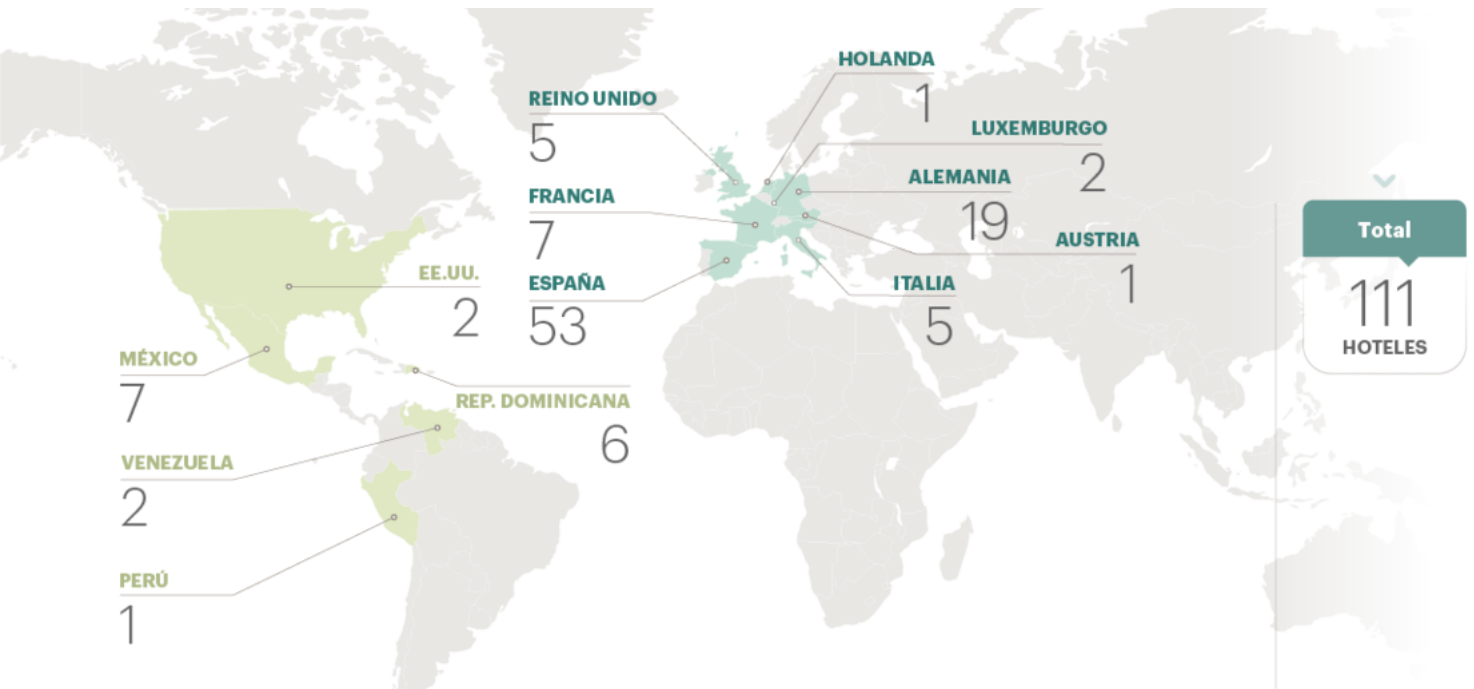
El objetivo de la nueva regulación europea determina la integración de la diligencia debida en todas las políticas y en el sistema de gestión de riesgos, requiriendo una política de diligencia debida basada en el riesgo.



Proceso de control

Meliá realizó su primera evaluación en materia de derechos humanos en el año 2019, el cuál fue revisado y actualizado en 2022, enfocado a evaluar el nivel de madurez del modelo de gestión en esta materia e identificar los posibles riesgos de cumplimiento, con el objetivo de impulsar un mecanismo de auditoría interna.

Esta auditoría de autodiagnóstico, obtuvo respuestas de 111 hoteles en 13 países para evaluar el grado de alineamiento, cumplimiento y protección en materia de derechos humanos, laborales y medioambientales y, basado en los Principios del Pacto Mundial, del cual somos miembros desde 2008 y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



A partir de un análisis de los principios establecidos, nuestro nivel de riesgo es bajo, lo que indica un grado de protección y cumplimiento, en gran parte debido al sólido modelo de gobierno y apalancado en las políticas corporativas, el Código Ético y nuestro sistema de gestión.



En este proceso de control, dada su relevancia para la compañía, se acordó extenderlo a todo el portfolio operativo de hoteles en gestión (63% porfolio) ubicados en 16 países con la misión de reforzar un consolidar un modelo de gestión y control de debida diligencia en nuestra cadena de valor.



Durante este año, hemos iniciado el trabajo, que esperamos finalizar en el año 2025, revisando el modelo diseñado (*Control Self Assessment*), con el objetivo de identificar los nuevos criterios y estándares a integrar derivados, entre otros, de la nueva Directiva Europea en esta materia.

Por otra parte, durante este año 2024, hemos diseñado un modelo de gestión de riesgos ESG para nuestra cadena de suministro y lanzado un piloto de evaluación involucrando a 70 proveedores ubicados en España y México, donde se integran variables que refuerzan nuestro compromiso en materia de debida diligencia en materia de derechos humanos: *compliance*, corrupción, soborno o fraude, aplicando estándares internacionales, sistema de debida diligencia en derechos humanos, condiciones laborales u otros derechos laborales.

Mecanismos de denuncia y reclamación

Ponemos a disposición de los grupos de interés, canales de comunicación, donde cualquiera, que tenga conocimiento de una vulneración o incumplimiento de la [Política de Derechos Humanos](#), puede comunicárnoslo a través del canal de denuncias que cuenta con una categoría específica en materia de derechos humanos y laborales y es de carácter confidencial. De las 96 denuncias recibidas a través de los canales de denuncias, 38 han tenido relación con diferentes dimensiones relacionadas con los derechos humanos, pudiendo ser 19 casos graves. Ninguna de las denuncias recibidas ha estado relacionada con violaciones de los derechos de los pueblos.

Compromiso 2025

Nuestro compromiso para el próximo año es actualizar nuestro sistema de control y evaluación, consolidando un modelo de auditoría continua, bajo una visión de cumplimiento de las salvaguardas sociales y aplicando los estándares de control interno elaborados por COSO y el modelo de las tres líneas de defensa. Nuestra ambición es promover una cultura de respeto a los derechos humanos y sensibilizar en la importancia de velar por el cumplimiento de los principios internacionales relacionados con los derechos humanos.

En una realidad cada vez más compleja e interconectada, tenemos la obligación de consolidar y dar solidez a nuestro sistema de gestión y blindar el respeto a los derechos humanos en todas sus dimensiones, y con una atención especial hacia los colectivos vulnerables.



Ciberseguridad y Protección de Datos

Seguridad de la información

En Meliá tenemos un claro compromiso con los riesgos relativos a la seguridad de la información. En un contexto en constante transformación digital y en el que la información es un activo, asumimos en nuestro [Código Ético](#) la responsabilidad de proteger la información de carácter personal que nuestros grupos de interés nos han facilitado para garantizar su integridad, disponibilidad, seguridad y confidencialidad.

Por ello, hemos desarrollado un marco normativo interno de alcance global que opera en todos los ámbitos del negocio, formado por las [Política de Seguridad de la Información](#), aprobada en el año 2023, y la [Política de Privacidad](#), aprobada en el año 2018, ambas ratificadas por el Consejo de Administración.

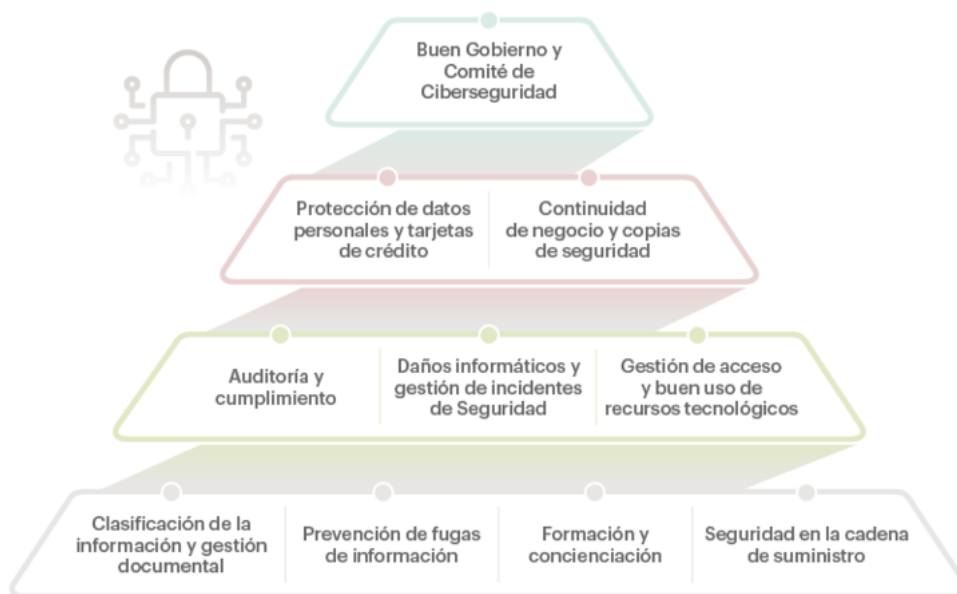
La Política de Seguridad de la Información está basada en el estándar internacional ISO27001 y en las bases y recomendaciones del Código de Buen Gobierno de Ciberseguridad de la CNMV. Su propósito es establecer objetivos de gestión de la seguridad y áreas críticas, asegurando el cumplimiento del nivel de protección necesario y de los principios de Meliá en cualquiera de los ámbitos del negocio.

Precisamente uno de los principios rectores es la protección de datos de carácter personal. Para gestionarla y garantizarla, aseguramos la privacidad de la información mediante el establecimiento de medidas técnicas y organizativas desde la primera fase, que implique el tratamiento de datos personales y durante todo su ciclo de vida.

Esta política aplica a la Sociedad y a su Grupo, vinculando a todo su personal y entidades colaboradoras con independencia de la posición y función que desempeñen. Se hace extensiva también a cualquier otra persona física o jurídica como empresas proveedoras, clientes y otros grupos de interés o terceros que necesiten tratar la información o utilizar nuestros sistemas de información.

Asumimos la responsabilidad de que todas las personas de la organización conozcan y estén formadas en el contenido de esta política que, además, se pone a disposición de las partes interesadas en la [página web corporativa](#).

PRINCIPIOS RECTORES QUE DEFINEN LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN





Nuestro marco formal interno se completa con normas en materia de ciberseguridad y todos los procedimientos y guías internas que lo componen.

Hemos implantado un sólido modelo de gobierno sobre esta materia, encabezado por el Consejo de Administración, como máximo órgano encargado de la supervisión y de la adecuada aplicación de nuestra estrategia en ciberseguridad. Esto incluye la evaluación periódica y la toma de medidas adecuadas para solventar eventuales deficiencias o impulsar aquellas mejoras identificadas.

El Consejo delega en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento la supervisión y el cumplimiento de los principios y compromisos asumidos, así como la eficacia de los sistemas de control interno y la gestión de riesgos. Para ello, existe un **Comité de Ciberseguridad**, órgano que adopta cualquier resolución en materia de ciberseguridad y seguridad de la información, que pueda afectar sustancialmente a la actividad de Meliá e informa, al menos una vez al año, a la alta dirección y al Consejo de Administración sobre esta materia.

Asimismo, el Consejo de Administración también cuenta con el apoyo de asesores expertos como la consejera independiente Carina Szpilka Lázaro, con un amplio conocimiento profesional en el ámbito tecnológico.

En los últimos años hemos sumado nuevos perfiles y equipos para minimizar cualquier impacto negativo en este ámbito. Es el caso de la *Head of Security* responsable de coordinar, prestar asistencia y verificar la implantación y el cumplimiento de las normas, procesos y procedimientos en materia de ciberseguridad sobre los sistemas de información, tanto por parte del personal interno, como de aquellos actores de nuestra cadena de valor (clientes, empresas proveedoras, subcontratas y otros).



Privacidad y protección de datos

Disponemos de una [Política de Privacidad](#), que complementa a la [Política de Seguridad de la Información](#), que recoge las pautas para la generación, obtención, tratamiento, almacenamiento y/o eliminación de información. Su objetivo es fortalecer la confianza digital de nuestros grupos de interés, en especial en lo que se refiere a nuestra plantilla, clientes y empresas proveedoras.

Todas las medidas de gestión y control buscan garantizar la máxima seguridad con el objetivo de minimizar cualquier riesgo asociado a los ámbitos de la difusión o pérdida de datos del personal propio, la pérdida de datos de las personas trabajadoras de la cadena de valor, o la pérdida de datos de clientes, como principales partes interesadas.



Además, esta norma define los roles y responsabilidades de quienes tienen acceso al tratamiento de datos de carácter personal, los principios a aplicar para su tratamiento y las medidas mínimas adecuadas para cumplir con la política.

Por otro lado, fija las pautas a seguir para asegurar la adecuada gestión de los derechos de los interesados, los procedimientos de notificación y gestión ante posibles contingencias, así como los mecanismos de seguimiento y control necesarios para asegurar la efectiva implementación del sistema de gestión de privacidad de Meliá.

La norma incorpora específicamente un capítulo sobre incumplimientos, con el objetivo de promover una filosofía de **tolerancia cero** ante comportamientos que pueden entrañar vulneraciones a la legislación, la normativa o los procesos internos.

El procedimiento de notificación, gestión y registro de incidencias de seguridad en materia de protección de datos responde al doble objetivo de minimizar el impacto, la pérdida o deterioro de dicha información, y detectar con mayor facilidad posibles violaciones de seguridad, agilizando su notificación. A través de este procedimiento, aseguramos la transparencia en la gestión de datos personales, reducimos el impacto de las incidencias y mejoramos la confianza de nuestros empleados, clientes y proveedores en nuestra protección de datos.

Durante el año 2024, no ha se han impuesto sanciones en materia de protección de datos.



Una gestión centralizada de la seguridad de la información

Gracias al sistema de gestión desarrollado y a las buenas prácticas implementadas en materia de ciberseguridad, somos capaces de responder de manera ágil y segura a las exigencias y riesgos que se presentan en nuestro entorno. Nuestro objetivo es que todos los grupos de interés se beneficien de las máximas garantías de seguridad implementadas por la compañía.



En Meliá contamos con una Oficina de Protección de Datos, órgano colegiado que depende del área de *Risk Control & Compliance*. Sus funciones principales son

- Informar y asesorar a las diferentes áreas de la organización sobre las obligaciones que les corresponden en materia de protección de datos.
- Colaborar en la supervisión de su cumplimiento, recibiendo las notificaciones de incidencias de manera eficiente y segura, determinando su gravedad y su impacto potencial, así como definiendo las medidas correctivas para evitarlas.
- Actuar como punto de contacto con los grupos de interés, incluyendo a la autoridad de control correspondiente, respecto a las acciones en materia de privacidad que se lleven a cabo.

Disponemos también de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), cuya actividad es posible gracias al apoyo permanente de nuestro socio tecnológico. El SOC supervisa y gestiona la ciberseguridad a nivel global a través de la prevención, monitorización y control de la seguridad en nuestros diferentes entornos tecnológicos. Nuestro objetivo es detectar, analizar y solventar los incidentes de ciberseguridad y, para ello, nos apoyamos en herramientas y servicios especializados que dan seguimiento a todos los eventos de seguridad que son reportados.

Además, desde este centro se analiza la actividad en redes, servidores, bases de datos, aplicaciones y sitios web en busca de anomalías que puedan indicar un incidente o compromiso de seguridad. Si se detecta una anomalía, el SOC ayuda a asegurar un tratamiento específico en base a protocolos de actuación definidos para garantizar que los posibles incidentes de seguridad son identificados, analizados, bloqueados y reportados adecuadamente.



Meliá dispone de un procedimiento que describe los pasos y asigna a los responsables para la correcta notificación, gestión y registro de los incidentes de seguridad. Nuestro propósito es minimizar el impacto de un potencial incidente y evitar al máximo la pérdida o deterioro de los datos que se encuentran bajo la responsabilidad de la compañía. Este procedimiento es de obligado cumplimiento para todo el personal interno y externo.



PROCEDIMIENTO INCIDENTES DE SEGURIDAD



Durante este año 2024 no hemos detectado ningún ciberataque y tampoco hemos recibido reclamaciones de clientes relativas a violaciones de privacidad a través de los canales de denuncia ni por ninguna otra vía. Tampoco hemos detectado casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

Prevención del fraude

Ante la creciente amenaza de intentos de fraude que afectan a nuestros clientes, adoptamos una actitud proactiva y firme para prevenir y mitigar estas acciones. Durante el presente periodo, hemos implementado diversas iniciativas para fortalecer la seguridad y la confianza de nuestros clientes.

- Desarrollo de un canal de atención personalizada, con el objetivo de atender de manera inmediata los posibles casos de fraude. Este canal, disponible a través del correo electrónico, permite a los clientes reportar incidentes sospechosos y recibir asistencia directa, contribuyendo así a una resolución rápida y eficiente.
- Comunicación masiva a nuestros clientes, a través de campañas de comunicación que alcanzaron a más de un **millón de clientes** con el fin de concienciarles sobre fraudes y estafas online. Estas acciones incluyen alertas y recomendaciones específicas para ayudar a identificar posibles amenazas, protegiéndose de los intentos de fraude.
- Actualización de la plataforma web, www.melia.com, que incorpora una sección dedicada a la prevención del fraude y ofrece información sobre buenas prácticas, tipos de fraude más comunes y medidas de seguridad que deben tomar los clientes.

De cara al futuro, asumimos el compromiso de continuar fortaleciendo nuestras estrategias de prevención, innovando en tecnología y garantizando canales efectivos de comunicación para ofrecer un entorno seguro y confiable.

Máxima seguridad en la cadena de suministro

La seguridad en nuestra cadena de suministro es un pilar fundamental para garantizar la integridad de nuestros procesos y la protección de la información sensible. En este sentido, hemos establecido un riguroso análisis de los requerimientos de seguridad en la gestión contractual con los proveedores, considerando el nivel de acceso que estos tienen o pudieran tener a los datos y entornos tecnológicos de la compañía.



Adicionalmente, hemos implementado un marco integral de gestión de riesgos tecnológicos con terceros, que nos permite evaluar la seguridad de la información en cada etapa de la cadena de suministro y verificar de manera continua los índices de cumplimiento en entornos tecnológicos. Así aseguramos un mayor control y una respuesta más eficaz ante posibles vulnerabilidades.

Compromiso con nuestro posicionamiento público en materia de ciberseguridad

Nuestra posición pública en materia de ciberseguridad es un indicador clave no solo para nuestra gestión interna, sino también para terceros, incluyendo a la propiedad, los accionistas, así como entidades y personas socias e inversoras. Por ello, durante 2024 hemos centrado esfuerzos significativos en mejorar nuestro posicionamiento de ciberseguridad, tal y como se refleja en la empresa de riesgos cibernéticos Bitsight,

Bitsight recopila información pública sobre las organizaciones, la misma que podría ser utilizada por un atacante durante la fase de reconocimiento de un ciberataque. Reconociendo la importancia de esta información, hemos priorizado la identificación y estructuración de los activos detectados y creamos en su sistema la entidad denominada Meliá Hotels International – *Corporate* que consolida todos nuestros activos, identificándola como *Primary Rating*.

A fecha de diciembre de 2024, el rating alcanzado por esta entidad nos ha posicionado, como **líderes en ciberseguridad** frente a nuestros competidores, tanto a nivel nacional como internacional.

Formación y concienciación en materia de ciberseguridad

La formación y concienciación del personal en materia de ciberseguridad es otro de los pilares fundamentales para fortalecer nuestra capacidad de respuesta ante riesgos emergentes y ciberataques. En este contexto, la formación anual de carácter obligatorio en ciberseguridad y PCI se consolida como una herramienta clave para minimizar los riesgos y garantizar su adecuada contención.

A través de cursos específicos y píldoras formativas, dirigidos a las distintas capas organizativas de la compañía, ofrecemos a los empleados información práctica sobre temáticas como el uso de contraseñas seguras, la detección y prevención del phishing, el manejo adecuado de cuentas y dispositivos corporativos, el riesgo de las redes wi-fi públicas, la protección de dispositivos y la gestión de incidentes de seguridad, entre otros ámbitos.

Adicionalmente, en 2024 hemos reforzado la formación en seguridad entre nuestros empleados lanzando ataques simulados como *bating*, *phishing*, *QRishing* y *SMShing* que han contribuido a identificar áreas de mejora y reforzar sus competencias ante ciberataques y potenciar su sensibilidad y atención en la prevención y gestión de amenazas específicas. Dada la relevancia y alcance de esta materia, las simulaciones se han llevado a cabo en el portfolio de hoteles en propiedad, alquiler y gestión.



CAMPAÑAS DE FORMACIÓN



*Empleados de perímetro agregado.

CURSOS DE CIBERSEGURIDAD

FORMACIÓN	USUARIOS	TOTAL DE HORAS	HORAS / EMPLEADO
Cuestionario inicial	9.441	472,00	0,05
Contraseñas seguras	8.472	847,00	0,10
Gestión de altas,cambios y bajas de permisos	1.256	62,80	0,05
Compartición de usuarios corporativos	7.370	737,00	0,10
Compartir información de forma segura	6.438	322,00	0,05
Contratación segura de servicios tecnológicos	1.007	100,70	0,10
Uso seguro de dispositivos móviles	5.260	526,00	0,10
Gestión de datos personales y bancarios de clientes	3.405	340,50	0,10
Teletrabajo	2.839	283,90	0,10
Formación de PCI (Payment Card Industry)	1.075	53,75	0,50

*Empleados de perímetro agregado.

Indicadores económicos de ciberseguridad

La ciberseguridad se ha convertido en un factor crítico no solo para la protección de los activos digitales de la compañía, sino también para la estabilidad financiera y la reputación corporativa. Los indicadores económicos asociados a la ciberseguridad reflejan tanto los costes directos de las medidas de protección, como los efectos financieros derivados de incidencias y brechas de seguridad. Estas mediciones forman parte del reporte y seguimiento que realizan los órganos de gobierno responsables en esta materia.

Una gestión sólida exige gestionar la ciberseguridad desde una perspectiva de mejora continua con el objetivo de proteger los activos del negocio. Así, adoptamos un enfoque integral y estratégico que nos permite mitigar riesgos financieros, fortalecer nuestra resiliencia y consolidar una ventaja competitiva sostenible.



Efectos financieros a corto, medio y largo plazo

Corto plazo

Costos de respuesta a incidentes:

En caso de una brecha, la empresa podría enfrentarse a gastos significativos relacionados con la mitigación del ataque, recuperación de datos y gestión de la crisis, como notificaciones a afectados y contratación de expertos externos.

Medio plazo

Impacto reputacional

Una brecha de seguridad, puede erosionar la confianza de clientes, socios, propietarios, proveedores e inversores, afectando directamente a las ventas e ingresos.

Sanciones regulatorias

La no conformidad con normativas como GDPR o PCI DSS puede derivar en multas significativas.

Incremento en primas de ciberseguros

Un historial de incidentes puede elevar los costos de las pólizas de seguro.

Largo Plazo

Pérdida de competitividad

Reputación dañada y costos recurrentes por litigios, pueden dificultar la captación de nuevos negocios y socios estratégicos.

Inversiones sustanciales en infraestructura

A medida que evolucionan las amenazas, será necesario realizar inversiones constantes en actualización de tecnología y renovación de sistemas obsoletos.

Reducción del valor de marca

Un historial de incidentes de ciberseguridad, puede afectar negativamente el valor percibido de la empresa en el mercado.

Anexos

Indicadores Good for the planet	207
Indicadores Good for the people	210
Indicadores Governance for Good	224
Informe de elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía UE	225
Requerimientos de Información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)	238
Metodología para el Cálculo de la Huella de Carbono SBTi	243
Glosario	245



Indicadores Good for the planet

Cambio climático

ENERGÍA

GRI: 302-1, 302-3

INDICADOR	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Combustibles no renovables (A+B+C)	GJ	329.889	480.190	433.140	425.382
	MWh	91.636	133.386	120.587	118.162
A. Gas natural	GJ	204.892	312.790	232.606	223.916
	m ³	4.737.606	7.232.465	6.573.030	6.327.454
B. Propano	GJ	101.258	136.770	170.610	174.774
	Tn	2.225	3.006	3.878	3.973
C. Gasóleo	GJ	23.739	30.630	29.924	26.692
	m ³	620	800	846	730
Electricidad no renovable	GJ	238.292	312.901	369.696	345.062
	MWh	66.192	86.917	102.693	95.851
Vapor / calefacción / refrigeración y otras energías no renovables	GJ	238.425	300.152	222.597	351.143
	MWh	66.229	83.376	97.973	97.540
Total consumo de energía no renovable	GJ	806.606	1.093.243	1.025.433	1.121.586
	MWh	224.057	303.679	321.254	311.552
Electricidad renovable (con certificación verde y autogenerada)	GJ	391.689	557.149	597.935	588.402
	MWh	108.803	154.764	166.093	163.445
Total consumo de energía (no renovable + renovable)	GJ	1.198.296	1.650.392	1.623.368	1.709.988
	MWh	332.860	458.442	487.347	474.997
Ratio de intensidad energética	GJ / estancia	0,188	0,138	0,124	0,134
	MWh / estancia	0,052	0,038	0,037	0,037
Coste total consumo de energía	€	37.757.845	70.834.468	79.694.205	67.366.871
Porcentaje de energía renovable	Total consumo	32,7 %	33,8 %	34,1 %	34,4 %
Porcentaje de electricidad	Total consumo	52,6 %	52,7 %	55,2 %	54,6 %
Cobertura de los datos	Portfolio	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

EMISIONES NO_x Y SO_x

GRI: 305-7

INDICADOR	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Total emisiones NO _x	Kg	41.963	60.142	55.697	55.178
Total emisiones SO _x	Kg	3.240	4.394	4.233	3.812



HUELLA DE CARBONO

GRI: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6

INDICADOR	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Total emisiones alcance 1	TCO ₂ eq	20.645	29.525	29.452	27.089
Ratio de intensidad emisiones alcance 1	TCO ₂ eq / estancia	0,003	0,002	0,002	0,002
Total emisiones alcance 2	TCO ₂ eq	71.961	92.672	110.057	106.974
Ratio de intensidad emisiones alcance 2	TCO ₂ eq / estancia	0,011	0,008	0,008	0,008
Total emisiones alcance 1 y 2	TCO ₂ eq	92.606	122.197	139.509	134.063
Ratio de intensidad emisiones alcance 1 y 2	TCO ₂ eq / estancia	0,015	0,010	0,011	0,011
Total emisiones alcance 3**	TCO ₂ eq	238.849	461.463	555.427	616.096
Ratio de intensidad emisiones alcance 3	TCO ₂ eq / estancia	0,038	0,039	0,042	0,048
Total emisiones	TCO ₂ eq	331.455	583.660	694.936	750.159
Ratio de intensidad emisiones	TCO ₂ eq / estancia	0,052	0,049	0,053	0,059
Cobertura de los datos	portfolio	100 %	100 %	100 %	100 %

(**) Scope 3: Selección de categorías por significancia.

SCIENCE-BASED TARGET INITIATIVE (SBTi)

GRI: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6

INDICADOR	UNIDAD	2018	2024	2018-2024	2024o
Total emisiones alcance 1 (SBTi)	TCO ₂ eq	87.413	69.007	-21,1 %	-25,2 %
Ratio de intensidad emisiones alcance 1 (SBTi)	TCO ₂ eq / estancia	0,003	0,002	-16,4 %	
Total emisiones alcance 2 (SBTi)	TCO ₂ eq	380.849	373.045	-2,0 %	-25,2 %
Ratio de intensidad emisiones alcance 2 (SBTi)	TCO ₂ eq / estancia	0,012	0,012	3,7 %	
Total emisiones alcance 1 y 2 (SBTi)	TCO ₂ eq	468.261	442.052	-5,6 %	-25,2 %
Ratio de intensidad emisiones alcance 1 y 2 (SBTi)	TCO ₂ eq / estancia	0,015	0,015	— %	

(*) Scope 2: Se calcula bajo el criterio de *Location Based* por lo tanto no es posible visibilizar el impacto de las acciones de mejora realizadas en materia de ahorro y eficiencia energética como la contratación de electricidad 100% renovable (España, Italia, Francia, Alemania, Países Bajos, Luxemburgo y Reino Unido).

Recursos hídricos

GRI: 303-3, 303-4,, 303-5

AGUA

INDICADOR	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Extracción suministro de agua municipal (o de otros servicios de agua)	m ³	2.679.996	3.348.824	3.510.780	3.515.361
Extracción de agua salada	m ³	249.388	342.541	280.966	306.536
Extracción de agua dulce subterránea	m ³	2.973.669	4.066.780	4.783.629	5.254.204
Extracción de agua dulce superficial	m ³	—	—	—	—
Total extracción de agua	m ³	5.653.665	7.758.145	8.575.375	9.076.101
Descarga: Agua devuelta a la fuente de extracción	m ³	5.653.665	7.758.145	8.575.375	9.076.101
Total consumo neto de agua	m ³	—	—	—	—
Ratio de intensidad de consumo neto de agua	m ³ / estancia	0,889	0,651	0,655	0,713
Cobertura de los datos	Portfolio	100 %	100 %	100 %	100 %



Economía circular y uso de recursos

301-2, 306-5

RESIDUOS NO PELIGROSOS

INDICADOR	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
A. Volumen residuos generados	Tn	6.065	17.104	19.863	26.474
B. Volumen residuos utilizados/reciclad/vendidos	Tn	3.976	9.319	10.010	8.946
Total residuos desechados (A-B)	Tn	2.089	7.785	9.853	17.528
Tasa de reciclaje	Recogida selectiva	66 %	55 %	50 %	34 %
Cobertura de los datos	Portfolio	100 %	100 %	100 %	100 %

RESIDUOS NO PELIGROSOS

En toneladas	Total	Orgánico	Vidrio	Envases	Papel	Rechazo
Residuos desviados de la eliminación						
Preparación para la reutilización	0	0	0	0	0	0
Reciclado	8.877	4.518	1.585	402	1.276	1.096
Otras operaciones de recuperación	69	3	62	0	0	4
Total residuos desviados de la eliminación	8.946	4.520	1.647	402	1.276	1.101
Tasa de reciclaje	33,8 %	31,0 %	65,0 %	56,0 %	83,0 %	15,0 %
Residuos enviados a eliminación						
Incineración	2.698	649	233	92	9	1.715
Vertedero	11.615	6.576	477	191	177	4.194
Otras operaciones de eliminación	3.217	2.693	175	32	67	250
Total residuos enviados a eliminación	17.528	9.917	884	314	253	6.159
Tasa de eliminación	66,2 %	69,0 %	35,0 %	44,0 %	17,0 %	85,0 %
Residuos generados reales	16.339	10.422	1.350	348	804	3.415
Residuos generados estimados	10.134	4.015	1.181	368	725	3.845
Total Residuos generados 2024	26.474	14.437	2.531	717	1.529	7.260
Total Residuos generados 2023	19.863	6.054	3.463	1.003	2.446	6.896
Total Residuos generados 2022	17.104	3.318	2.959	1.148	1.895	7.784



Indicadores Good for the people

Gestión del talento

PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA, CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD (FTES)

GRI: 2-7, 405-1

REGIÓN	GÉNERO	AÑO	DIRECCIÓN				MANDOS MEDIOS				PERSONAL BASE				TOTAL
			<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	
SPAIN	M	2024	-	45,56	46,96	92,53	30,92	403,53	193,39	627,85	691,43	1.527,66	719,06	2.938,15	3.658,52
		2023	-	56,59	56,93	113,51	23,42	397,67	186,09	607,18	607,18	1.543,02	750,03	2.900,23	3.620,93
		2022	-	65,18	52,50	117,68	16,87	318,13	122,87	457,88	491,40	1.584,17	664,45	2.740,02	3.315,57
	F	2024	-	34,71	16,90	51,61	50,47	415,26	157,41	623,14	718,37	1.880,65	934,47	3.533,49	4.208,24
		2023	-	47,04	22,66	69,70	28,95	400,19	166,19	595,33	691,36	1.971,72	958,85	3.621,92	4.286,95
		2022	-	47,91	17,88	65,79	14,89	344,40	90,18	449,48	568,73	1.921,61	843,90	3.334,23	3.849,51
	TOTAL	2024	-	80,28	63,86	144,14	81,40	818,79	350,80	1.250,99	1.409,80	3.408,31	1.653,53	6.471,64	7.866,77
		2023	-	103,62	79,59	183,21	52,37	797,86	352,28	1.202,51	1.298,54	3.514,73	1.708,88	6.522,16	7.907,88
		2022	-	113,09	70,38	183,47	31,76	662,54	213,06	907,36	1.060,13	3.505,78	1.508,34	6.074,25	7.165,08
EMEA	M	2024	1,00	21,74	14,08	36,83	31,95	207,91	45,79	285,65	342,87	423,29	159,97	926,13	1.248,61
		2023	0,59	21,17	14,94	36,69	25,83	179,14	30,63	235,60	314,86	459,88	163,79	938,53	1.210,82
		2022	-	20,41	10,32	30,73	9,68	145,94	22,36	177,98	288,75	499,87	132,85	921,48	1.130,19
	F	2024	0,46	7,07	1,37	8,90	51,98	171,59	39,14	262,71	358,38	318,68	103,59	780,65	1.052,26
		2023	-	6,93	1,19	8,12	39,24	138,46	34,68	212,38	336,07	352,77	100,27	789,11	1.009,61
		2022	-	5,09	2,00	7,09	23,06	130,10	26,16	179,32	310,00	357,92	83,04	750,95	937,36
	TOTAL	2024	1,46	28,81	15,46	45,73	83,93	379,50	84,93	548,36	701,25	741,97	263,56	1.706,77	2.300,87
		2023	0,59	28,09	16,13	44,81	65,07	317,60	65,31	447,98	650,93	812,64	264,06	1.727,64	2.220,43
		2022	-	25,50	12,32	37,82	32,74	276,04	48,52	357,30	598,75	857,79	215,89	1.672,43	2.067,55
AMÉRICA	M	2024	-	8,65	15,43	24,07	27,03	289,74	97,88	414,65	1.659,19	2.237,03	520,32	4.416,54	4.855,26
		2023	-	12,12	24,89	37,00	13,65	166,94	61,44	242,02	1.632,50	2.485,63	522,25	4.640,38	4.919,41
		2022	-	16,25	18,11	34,36	13,19	151,13	48,17	212,48	1.576,11	2.495,49	395,80	4.467,40	4.714,25
	F	2024	-	2,55	3,17	5,72	15,83	202,98	57,01	275,83	1.186,26	1.548,46	210,04	2.944,76	3.226,30
		2023	-	5,68	4,01	9,69	8,76	137,50	44,78	191,03	1.148,77	1.577,07	199,33	2.925,17	3.125,88
		2022	-	6,30	2,00	8,30	6,42	123,46	35,03	164,91	1.006,46	1.447,81	138,58	2.592,85	2.766,05
	TOTAL	2024	-	11,20	18,59	29,79	42,86	492,73	154,89	690,47	2.845,45	3.785,49	730,36	7.361,30	8.081,56
		2023	-	17,80	28,89	46,69	22,40	304,44	106,22	433,05	2.781,27	4.062,70	721,58	7.565,55	8.045,29
		2022	-	22,55	20,11	42,66	19,60	274,59	83,20	377,39	2.582,57	3.943,29	534,38	7.060,25	7.480,30
APAC	M	2024	-	2,28	1,00	3,28	2,00	16,96	-	18,96	0,47	0,33	-	0,80	23,04
		2023	-	7,82	1,67	9,49	1,59	10,43	-	12,02	0,29	-	-	0,29	21,79
		2022	-	5,39	3,00	8,39	1,18	10,40	-	11,58	-	-	-	-	19,97
	F	2024	-	0,33	-	0,33	3,75	20,98	1,00	25,73	1,37	3,49	-	4,86	30,93
		2023	-	0,73	1,15	1,88	2,08	21,69	0,78	24,55	0,40	4,44	-	4,84	31,28
		2022	-	1,00	1,00	2,00	2,36	17,74	0,78	20,88	0,52	6,50	-	7,03	29,91
	TOTAL	2024	-	2,61	1,00	3,61	5,75	37,95	1,00	44,70	1,84	3,82	-	5,66	53,96
		2023	-	8,55	2,82	11,37	3,66	32,13	0,78	36,57	0,69	4,44	-	5,13	53,07
		2022	-	6,39	4,00	10,39	3,54	28,14	0,78	32,46	0,52	6,50	-	7,03	49,88
CUBA	M	2024	-	-	1,42	1,42	-	4,00	2,00	6,00	-	16,49	11,00	27,49	34,91
		2023	-	-	1,00	1,00	-	-	-	-	-	20,72	9,95	30,67	31,67
		2022	-	-	1,00	1,00	-	-	-	-	-	27,00	5,33	32,33	33,33
	F	2024	-	0,58	-	0,58	-	1,00	-	1,00	-	16,40	6,00	22,40	23,98
		2023	-	-	-	-	-	-	-	-	1,00	17,51	3,06	21,57	21,57
		2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16,30	2,00	18,30	18,30
	TOTAL	2024	-	0,58	1,42	2,00	-	5,00	2,00	7,00	-	32,89	17,00	49,89	58,89
		2023	-	-	1,00	1,00	-	-	-	-	1,00	38,23	13,01	52,24	53,24
		2022	-	-	1,00	1,00	-	-	-	-	-	43,30	7,33	50,63	51,63
TOTAL	2024	1,46	123,47	100,33	225,27	213,93	1.733,97	593,62	2.541,52	4.958,35	7.972,47	2.664,44	15.595,26	18.362,05	
	2023	0,59	158,06	128,44	287,08	143,51	1.452,02	524,59	2.120,12	4.732,43	8.432,75	2.707,54	15.872,71	18.279,92	
	2022	-	167,54	107,81	275,35	87,64	1.241,31	345,56	1.674,51	4.241,97	8.356,67	2.265,95	14.864,59	16.814,45	



PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA, CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA (FTE'S)

GRI: 2-7, 401-1

REGIÓN	GÉNERO	AÑO	DIRECCIÓN			MANDOS MEDIOS			PERSONAL BASE			TOTAL
			COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	
SPAIN	M	2024	92,35	0,18	92,53	620,37	7,47	627,85	2.864,47	73,67	2.938,15	3.658,52
		2023	112,82	0,70	113,51	599,04	8,14	607,18	2.822,67	77,56	2.900,23	3.620,93
		2022	116,75	0,93	117,68	453,88	4,00	457,88	2.688,36	51,66	2.740,02	3.315,57
	F	2024	51,53	0,08	51,61	604,29	18,84	623,14	3.287,14	246,35	3.533,49	4.208,24
		2023	69,45	0,25	69,70	568,16	27,17	595,33	3.354,59	267,33	3.621,92	4.286,95
		2022	65,54	0,25	65,79	445,92	3,56	449,48	3.197,98	136,26	3.334,23	3.849,51
	TOTAL	2024	143,88	0,26	144,14	1.224,67	26,32	1.250,99	6.151,62	320,02	6.471,64	7.866,77
		2023	182,27	0,95	183,21	1.167,20	35,31	1.202,51	6.177,27	344,89	6.522,16	7.907,88
		2022	182,29	1,18	183,47	899,80	7,56	907,36	5.886,34	187,92	6.074,25	7.165,08
EMEA	M	2024	36,83	-	36,83	284,00	1,65	285,65	889,40	36,73	926,13	1.248,61
		2023	36,69	-	36,69	234,67	0,93	235,60	912,85	25,68	938,53	1.210,82
		2022	30,73	-	30,73	176,26	1,72	177,98	864,05	57,43	921,48	1.130,19
	F	2024	8,90	-	8,90	247,42	15,29	262,71	710,60	70,04	780,65	1.052,26
		2023	8,12	-	8,12	201,45	10,93	212,38	724,49	64,62	789,11	1.009,61
		2022	7,09	-	7,09	166,52	12,81	179,32	674,68	76,27	750,95	937,36
	TOTAL	2024	45,73	-	45,73	531,42	16,95	548,36	1.600,00	106,78	1.706,77	2.300,87
		2023	44,81	-	44,81	436,12	11,87	447,98	1.637,34	90,30	1.727,64	2.220,43
		2022	37,82	-	37,82	342,78	14,52	357,30	1.538,73	133,70	1.672,43	2.067,55
AMÉRICA	M	2024	24,07	-	24,07	414,65	-	414,65	4.416,54	-	4.416,54	4.855,26
		2023	37,00	-	37,00	242,02	-	242,02	4.640,38	0,01	4.640,38	4.919,41
		2022	34,36	-	34,36	212,48	-	212,48	4.465,07	2,33	4.467,40	4.714,25
	F	2024	5,72	-	5,72	275,83	-	275,83	2.944,26	0,50	2.944,76	3.226,30
		2023	9,69	-	9,69	191,03	-	191,03	2.925,00	0,17	2.925,17	3.125,88
		2022	8,30	-	8,30	164,91	-	164,91	2.588,95	3,90	2.592,85	2.766,05
	TOTAL	2024	29,79	-	29,79	690,47	-	690,47	7.360,80	0,50	7.361,30	8.081,56
		2023	46,69	-	46,69	433,05	-	433,05	7.565,38	0,17	7.565,55	8.045,29
		2022	42,66	-	42,66	377,39	-	377,39	7.054,02	6,23	7.060,25	7.480,30
APAC	M	2024	3,28	-	3,28	18,96	-	18,96	0,80	-	0,80	23,04
		2023	9,49	-	9,49	12,02	-	12,02	0,29	-	0,29	21,79
		2022	8,39	-	8,39	11,58	-	11,58	-	-	-	19,97
	F	2024	0,33	-	0,33	25,73	-	25,73	4,86	-	4,86	30,93
		2023	1,88	-	1,88	24,55	-	24,55	4,84	-	4,84	31,28
		2022	2,00	-	2,00	20,88	-	20,88	7,03	-	7,03	29,91
	TOTAL	2024	3,61	-	3,61	44,70	-	44,70	5,66	-	5,66	53,96
		2023	11,37	-	11,37	36,57	-	36,57	5,13	-	5,13	53,07
		2022	10,39	-	10,39	32,46	-	32,46	7,03	-	7,03	49,88
CUBA	M	2024	1,42	-	1,42	6,00	-	6,00	27,49	-	27,49	34,91
		2023	1,00	-	1,00	-	-	-	30,67	-	30,67	31,67
		2022	1,00	-	1,00	-	-	-	32,33	-	32,33	33,33
	F	2024	0,58	-	0,58	1,00	-	1,00	22,40	-	22,40	23,98
		2023	-	-	-	-	-	-	21,57	-	21,57	21,57
		2022	-	-	-	-	-	-	18,30	-	18,30	18,30
	TOTAL	2024	2,00	-	2,00	7,00	-	7,00	49,89	-	49,89	58,89
		2023	1,00	-	1,00	-	-	-	52,24	-	52,24	53,24
		2022	1,00	-	1,00	-	-	-	50,63	-	50,63	51,63
TOTAL	2024	225,01	0,26	225,27	2.498,26	43,26	2.541,52	15.167,96	427,30	15.595,26	18.362,05	
	2023	286,13	0,95	287,08	2.072,94	47,18	2.120,12	15.437,35	435,36	15.872,71	18.279,92	
	2022	274,17	1,18	275,35	1.652,43	22,08	1.674,51	14.536,74	327,85	14.864,59	16.814,45	



PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA, CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO (FTE'S)

GRI: 2-7, 401-1

REGIÓN	GÉNERO	AÑO	DIRECCIÓN			MANDOS MEDIOS			PERSONAL BASE			TOTAL
			FIJO	TEMPORAL	TOTAL	FIJO	TEMPORAL	TOTAL	FIJO	TEMPORAL	TOTAL	
SPAIN	M	2024	92,44	0,08	92,53	625,77	2,08	627,85	2.809,05	129,09	2.938,15	3.658,52
		2023	113,39	0,13	113,51	605,46	1,72	607,18	2.802,47	97,77	2.900,23	3.620,93
		2022	117,68	-	117,68	452,81	5,07	457,88	2.547,52	192,50	2.740,02	3.315,57
	F	2024	51,61	-	51,61	617,81	5,33	623,14	3.358,96	174,54	3.533,49	4.208,24
		2023	69,70	-	69,70	591,97	3,36	595,33	3.481,39	140,53	3.621,92	4.286,95
		2022	65,79	-	65,79	446,73	2,75	449,48	3.087,17	247,06	3.334,23	3.849,51
	TOTAL	2024	144,06	0,08	144,14	1.243,58	7,41	1.250,99	6.168,01	303,63	6.471,64	7.866,77
		2023	183,09	0,13	183,21	1.197,43	5,07	1.202,51	6.283,86	238,29	6.522,16	7.907,88
		2022	183,47	-	183,47	899,54	7,81	907,36	5.634,69	439,57	6.074,25	7.165,08
EMEA	M	2024	36,83	-	36,83	278,08	7,57	285,65	795,44	130,69	926,13	1.248,61
		2023	36,69	-	36,69	226,97	8,63	235,60	847,39	91,13	938,53	1.210,82
		2022	30,73	-	30,73	175,69	2,29	177,98	838,79	82,69	921,48	1.130,19
	F	2024	8,90	-	8,90	255,94	6,77	262,71	668,24	112,40	780,65	1.052,26
		2023	8,12	-	8,12	209,24	3,14	212,38	712,87	76,24	789,11	1.009,61
		2022	7,09	-	7,09	176,30	3,02	179,32	672,41	78,55	750,95	937,36
	TOTAL	2024	45,73	-	45,73	534,02	14,34	548,36	1.463,69	243,09	1.706,77	2.300,87
		2023	44,81	-	44,81	436,21	11,77	447,98	1.560,26	167,37	1.727,64	2.220,43
		2022	37,82	-	37,82	351,99	5,31	357,30	1.511,19	161,24	1.672,43	2.067,55
AMÉRICA	M	2024	22,76	1,32	24,07	366,05	48,60	414,65	3.449,48	967,06	4.416,54	4.855,26
		2023	36,78	0,22	37,00	216,32	25,70	242,02	3.603,00	1.037,38	4.640,38	4.919,41
		2022	34,21	0,15	34,36	186,49	26,00	212,48	3.194,99	1.272,41	4.467,40	4.714,25
	F	2024	5,72	-	5,72	252,66	23,16	275,83	2.244,02	700,74	2.944,76	3.226,30
		2023	9,19	0,50	9,69	175,73	15,30	191,03	2.203,54	721,62	2.925,17	3.125,88
		2022	8,30	-	8,30	153,11	11,79	164,91	1.740,85	852,00	2.592,85	2.766,05
	TOTAL	2024	28,47	1,32	29,79	618,72	71,76	690,47	5.693,49	1.667,81	7.361,30	8.081,56
		2023	45,97	0,72	46,69	392,05	41,01	433,05	5.806,54	1.759,01	7.565,55	8.045,29
		2022	42,51	0,15	42,66	339,60	37,79	377,39	4.935,84	2.124,41	7.060,25	7.480,30
APAC	M	2024	3,28	-	3,28	9,96	9,00	18,96	0,80	-	0,80	23,04
		2023	8,90	0,58	9,49	4,79	7,23	12,02	0,29	-	0,29	21,79
		2022	8,19	0,21	8,39	5,07	6,52	11,58	-	-	-	19,97
	F	2024	0,33	-	0,33	14,16	11,58	25,73	4,28	0,58	4,86	30,93
		2023	1,88	-	1,88	13,20	11,35	24,55	3,51	1,33	4,84	31,28
		2022	2,00	-	2,00	12,37	8,51	20,88	5,04	1,99	7,03	29,91
	TOTAL	2024	3,61	-	3,61	24,12	20,58	44,70	5,08	0,58	5,66	53,96
		2023	10,78	0,58	11,37	17,99	18,58	36,57	3,80	1,33	5,13	53,07
		2022	10,19	0,21	10,39	17,44	15,02	32,46	5,04	1,99	7,03	49,88
CUBA	M	2024	1,42	-	1,42	6,00	-	6,00	27,49	-	27,49	34,91
		2023	1,00	-	1,00	-	-	-	30,67	-	30,67	31,67
		2022	1,00	-	1,00	-	-	-	32,33	-	32,33	33,33
	F	2024	0,58	-	0,58	1,00	-	1,00	22,40	-	22,40	23,98
		2023	-	-	-	-	-	-	21,57	-	21,57	21,57
		2022	-	-	-	-	-	-	18,30	-	18,30	18,30
	TOTAL	2024	2,00	-	2,00	7,00	-	7,00	49,89	-	49,89	58,89
		2023	1,00	-	1,00	-	-	-	52,24	-	52,24	53,24
		2022	1,00	-	1,00	-	-	-	50,63	-	50,63	51,63
TOTAL	2024	223,86	1,40	225,27	2.427,43	114,09	2.541,52	13.380,16	2.215,11	15.595,26	18.362,05	
	2023	285,66	1,42	287,08	2.043,68	76,44	2.120,12	13.706,71	2.166,01	15.872,71	18.279,92	
	2022	274,99	0,36	275,35	1.608,58	65,93	1.674,51	12.137,39	2.727,20	14.864,59	16.814,45	



NUEVOS CONTRATOS POR GÉNERO, EDAD, CATEGORÍA PROFESIONAL, TIPO DE CONTRATO Y TIPO DE JORNADA (Nº)

NIVEL	EDAD	TIPO DE CONTRATO							TIPO DE JORNADA							
		FIJO			TEMPORAL			TOTAL	COMPLETA			PARCIAL			TOTAL	
		F	M	TOTAL	F	M	TOTAL		F	M	TOTAL	F	M	TOTAL		
DIRECCIÓN	<30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50	2	4	6	-	1	1	7	2	5	7	-	-	-	-	7
	>50	-	7	7	-	-	-	7	-	7	7	-	-	-	-	7
	2024	2	11	13	-	1	1	14	2	12	14	-	-	-	-	14
	2023	5	14	19	1	3	4	23	6	17	23	-	-	-	-	23
	2022	2	10	12	-	1	1	13	2	11	13	-	-	-	-	13
MANDOS MEDIOS	<30	24	29	53	10	8	18	71	34	37	71	-	-	-	-	71
	30 - 50	75	118	193	25	43	68	261	97	161	258	3	-	-	3	261
	>50	14	29	43	4	6	10	53	18	35	53	-	-	-	-	53
	2024	113	176	289	39	57	96	385	149	233	382	3	-	-	3	385
	2023	99	152	251	27	25	52	303	124	177	301	2	-	-	2	303
	2022	99	147	246	19	41	60	306	118	186	304	-	2	-	2	306
PERSONAL BASE	<30	1.289	1.576	2.865	805	1.114	1.919	4.784	1.996	2.635	4.631	98	55	-	153	4.784
	30 - 50	885	1.080	1.965	700	759	1.459	3.424	1.526	1.806	3.332	59	33	-	92	3.424
	>50	160	136	296	108	107	215	511	251	234	485	17	9	-	26	511
	2024	2.334	2.792	5.126	1.613	1.980	3.593	8.719	3.773	4.675	8.448	174	97	-	271	8.719
	2023	2.431	2.756	5.187	1.601	2.077	3.678	8.865	3.872	4.734	8.606	160	99	-	259	8.865
	2022	2.959	3.102	6.061	1.802	2.292	4.094	10.155	4.477	5.234	9.711	284	160	-	444	10.155
TOTAL	2024	2.449	2.979	5.428	1.652	2.038	3.690	9.118	3.924	4.920	8.844	177	97	-	274	9.118
	2023	2.535	2.922	5.457	1.629	2.105	3.734	9.191	4.002	4.928	8.930	162	99	-	261	9.191
	2022	3.060	3.259	6.319	1.821	2.334	4.155	10.474	4.597	5.431	10.028	284	162	-	446	10.474



TASA DE ROTACIÓN SOBRE PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA Y EDAD (%)

GRI: 401-1

REGIÓN	GÉNERO	ROTACIÓN INVOLUNTARIA				ROTACIÓN VOLUNTARIA				ROTACIÓN TOTAL			
		<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL
SPAIN	M	9,3	6,5	6,1	7,1	18,7	9,5	3,3	10,6	28,0	16,0	9,4	17,7
	F	9,6	9,1	8,9	9,2	16,2	9,6	3,1	9,6	25,8	18,7	12,0	18,8
	2024	9,4	7,9	7,6	8,2	17,4	9,5	3,2	10,1	26,9	17,4	10,8	18,3
	2023	4,4	4,1	3,4	4,0	14,5	8,8	3,7	8,9	18,9	13,0	7,1	12,9
	2022	20,8	12,8	8,9	13,7	16,2	8,8	5,7	9,8	36,9	21,6	14,6	23,5
EMEA	M	8,0	4,7	1,8	5,4	18,9	14,4	5,8	14,7	26,8	19,1	7,6	20,1
	F	5,2	3,3	-	3,8	19,0	13,0	5,3	14,7	24,2	16,3	5,3	18,4
	2024	6,5	4,1	1,1	4,6	18,9	13,8	5,6	14,7	25,5	17,9	6,6	19,3
	2023	7,4	6,9	5,4	6,9	24,2	18,7	14,3	20,3	31,6	25,6	19,7	27,2
AMÉRICA	2022	10,5	6,8	8,0	8,3	25,7	23,3	14,2	23,2	36,2	30,0	22,2	31,5
	M	19,8	15,0	13,1	16,8	27,8	20,7	9,2	22,6	47,6	35,7	22,3	39,4
	F	20,0	13,2	10,4	16,0	29,3	21,9	13,2	24,6	49,4	35,1	23,6	40,6
	2024	19,9	14,2	12,3	16,5	28,4	21,2	10,5	23,4	48,3	35,4	22,7	39,9
	2023	13,0	11,1	7,3	11,5	30,8	24,1	13,2	26,0	43,7	35,2	20,5	37,6
APAC	2022	11,1	9,2	6,8	9,9	34,6	25,8	16,0	28,9	45,7	35,1	22,7	38,7
	M	-	9,1	-	7,7	33,3	-	-	3,8	33,3	9,1	-	11,5
	F	-	6,7	-	5,4	-	6,7	-	5,4	-	13,3	-	10,8
	2024	-	7,7	-	6,3	11,1	3,8	-	4,8	11,1	11,5	-	11,1
	2023	-	8,5	20,0	8,3	12,5	5,1	-	5,6	12,5	13,6	20,0	13,9
CUBA	2022	-	1,9	-	1,6	-	7,7	-	6,3	-	9,6	-	7,9
	M	-	-	-	-	-	9,1	-	5,4	-	9,1	-	5,4
	F	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	-	-	-	-	-	5,0	-	3,3	-	5,0	-	3,3
	2023	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2024	14,9	10,3	8,1	11,6	23,8	15,2	5,2	16,6	38,7	25,5	13,3	28,2
	2023	9,6	7,4	4,5	7,7	24,9	16,5	6,9	17,8	34,5	23,9	11,4	25,4
	2022	13,7	10,5	8,3	11,3	28,1	18,0	8,7	20,0	41,8	28,5	17,1	31,3

DESPIDOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, EDAD Y GÉNERO (PAX)

GRI: 401-1

GÉNERO	AÑO	DIRECCIÓN				MANDOS MEDIOS				PERSONAL BASE				TOTAL
		<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	
M	2024	0	1	2	3	7	25	11	43	332	276	38	646	692
	2023	0	1	2	3	2	30	10	42	282	339	47	668	713
	2022	0	1	3	4	0	13	5	18	148	191	16	355	377
F	2024	0	2	0	2	1	13	6	20	173	158	29	360	382
	2023	0	1	2	3	2	17	4	23	97	145	14	256	282
	2022	0	0	1	1	0	5	1	6	40	72	10	122	129
TOTAL	2024	0	3	2	5	8	38	17	63	505	434	67	1.006	1.074
	2023	0	2	4	6	4	47	14	65	379	484	61	924	995
	2022	0	1	4	5	0	18	6	24	188	263	26	477	506



REMUNERACIÓN MEDIA & BRECHA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD (€ Y RATIO)

GRI: 405-2

TIPO DE RETRIBUCIÓN	GÉNERO	AÑO	DIRECCIÓN				MANDOS MEDIOS				PERSONAL BASE				TOTAL
			<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	
RETRIBUCIÓN FIJA	M	2024	63.907 €	98.729 €	131.780 €	113.590 €	32.415 €	39.590 €	46.055 €	40.439 €	12.938 €	15.356 €	18.883 €	14.847 €	18.879 €
		2023	-	90.505 €	125.084 €	106.864 €	35.657 €	42.726 €	46.526 €	43.142 €	12.573 €	15.262 €	19.196 €	14.801 €	18.356 €
		2022	-	87.681 €	120.018 €	100.315 €	31.375 €	40.657 €	42.813 €	40.492 €	10.892 €	14.320 €	18.417 €	13.500 €	16.813 €
	F	2024	69.000 €	81.594 €	104.815 €	87.736 €	33.220 €	39.048 €	42.719 €	39.061 €	15.023 €	17.290 €	21.643 €	17.095 €	19.927 €
		2023	-	77.870 €	96.749 €	84.446 €	33.611 €	38.994 €	39.033 €	38.507 €	14.772 €	17.423 €	21.150 €	17.042 €	19.426 €
		2022	-	79.203 €	97.931 €	83.885 €	31.587 €	37.882 €	41.016 €	37.861 €	13.706 €	16.463 €	20.673 €	16.077 €	18.243 €
	BRECHA	2024	(0,08)	0,17	0,2	0,23	-0,02	0,01	0,07	0,03	-0,16	-0,13	-0,15	-0,15	-0,06
		2023	-	0,14	0,23	0,21	0,06	0,09	0,16	0,11	-0,17	-0,14	-0,1	-0,15	-0,06
		2022	-	0,1	0,18	0,16	-0,01	0,07	0,04	0,06	-0,26	-0,15	-0,12	-0,19	-0,09

TIPO DE RETRIBUCIÓN	GÉNERO	AÑO	DIRECCIÓN				MANDOS MEDIOS				PERSONAL BASE				TOTAL
			<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	
RETRIBUCIÓN TOTAL	M	2024	72.951 €	121.646 €	166.038 €	141.596 €	33.750 €	42.978 €	50.871 €	43.976 €	12.976 €	15.411 €	18.945 €	14.896 €	19.626 €
		2023	-	111.109 €	157.574 €	133.087 €	37.334 €	46.661 €	51.162 €	47.089 €	12.602 €	15.356 €	19.317 €	14.875 €	19.073 €
		2022	-	106.693 €	151.347 €	124.139 €	33.034 €	44.526 €	46.939 €	44.273 €	10.925 €	14.381 €	18.494 €	13.553 €	17.486 €
	F	2024	82.800 €	98.614 €	129.395 €	106.769 €	35.128 €	42.981 €	47.397 €	42.893 €	15.086 €	17.376 €	21.724 €	17.172 €	20.521 €
		2023	-	94.783 €	118.290 €	102.971 €	35.724 €	43.024 €	43.045 €	42.356 €	14.841 €	17.528 €	21.236 €	17.131 €	19.976 €
		2022	-	97.940 €	119.172 €	103.248 €	33.524 €	41.914 €	45.925 €	41.860 €	13.768 €	16.539 €	20.745 €	16.148 €	18.751 €
	BRECHA	2024	-0,14	0,19	0,22	0,25	-0,04	0	0,07	0,02	-0,16	-0,13	-0,15	-0,15	-0,05
		2023	-	0,15	0,25	0,23	0,04	0,08	0,16	0,1	-0,18	-0,14	-0,1	-0,15	-0,05
		2022	-	0,08	0,21	0,17	-0,01	0,06	0,02	0,05	-0,26	-0,15	-0,12	-0,19	-0,07

**BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y PAÍS (RATIO)**

GRI: 405-2

RETRIBUCIÓN FIJA	AÑO	ESPAÑA	DOMINICANA	MÉXICO	ALEMANIA	FRANCIA	ITALIA	REINO UNIDO	BRASIL	CHINA	EE.UU.
DIRECCIÓN	2024	14 %	48 %	29 %	37 %	-10 %	100 %	41 %	- %	100 %	100 %
	2023	15 %	40 %	14 %	20 %	-12 %	26 %	2 %	- %	17 %	31 %
	2022	12 %	24 %	-18 %	21 %	-10 %	- %	-102 %	- %	39 %	33 %
MANDOS MEDIOS	2024	6 %	-11 %	6 %	6 %	11 %	-2 %	1 %	30 %	28 %	-11 %
	2023	9 %	12 %	15 %	11 %	6 %	-2 %	- %	18 %	16 %	-5 %
	2022	6 %	10 %	12 %	9 %	2 %	6 %	4 %	22 %	5 %	2 %
PERSONAL BASE	2024	- %	4 %	- %	- %	-5 %	-3 %	- %	21 %	- %	-6 %
	2023	1 %	6 %	- %	2 %	-1 %	2 %	4 %	11 %	- %	17 %
	2022	2 %	- %	2 %	3 %	-1 %	3 %	6 %	21 %	- %	7 %

RETRIBUCIÓN TOTAL	AÑO	ESPAÑA	DOMINICANA	MÉXICO	ALEMANIA	FRANCIA	ITALIA	REINO UNIDO	BRASIL	CHINA	EE.UU.
DIRECCIÓN	2024	16 %	55 %	31 %	40 %	-8 %	100 %	45 %	- %	100 %	100 %
	2023	17 %	46 %	15 %	25 %	-9 %	30 %	3 %	- %	17 %	- %
	2022	13 %	29 %	-17 %	27 %	-7 %	- %	-107 %	- %	38 %	36 %
MANDOS MEDIOS	2024	5 %	-12 %	6 %	6 %	10 %	-5 %	- %	31 %	22 %	-13 %
	2023	8 %	12 %	15 %	11 %	6 %	-4 %	-3 %	16 %	11 %	- %
	2022	5 %	8 %	12 %	9 %	1 %	5 %	2 %	20 %	3 %	- %
PERSONAL BASE	2024	- %	4 %	- %	- %	-5 %	-4 %	- %	21 %	- %	-6 %
	2023	1 %	6 %	- %	1 %	-1 %	2 %	4 %	11 %	- %	- %
	2022	2 %	- %	2 %	3 %	-1 %	3 %	7 %	21 %	- %	7 %

SALARIO BASE FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL POR GÉNERO (RATIO)

GRI: 202-1

RATIO	AÑO	GÉNERO	ESPAÑA	DOMINICANA	MÉXICO	ALEMANIA	FRANCIA	ITALIA	REINO UNIDO	BRASIL
SALARIO BASE / SALARIO MÍNIMO PAÍS	2024	M	1,00	1,00	1,00	1,13	1,01	1,00	1,00	1,08
		F	1,00	1,00	1,00	1,13	1,01	1,08	1,00	1,08
SALARIO BASE / SALARIO MÍNIMO PAÍS	2023	M	1,08	1,00	1,00	1,11	1,00	1,00	1,00	1,08
		F	1,08	1,00	1,00	1,04	1,00	1,00	1,00	1,08
SALARIO BASE / SALARIO MÍNIMO PAÍS	2022	M	1,12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,01	1,00	1,08
		F	1,06	1,00	1,00	1,00	1,00	1,08	1,09	1,08

**FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO (HORAS & HORAS EMPLEADO)**

GRI: 404-1

CATEGORÍA PROFESIONAL	EDAD	FEMENINO	MASCULINO	HORAS	HORAS x EMPLEADO
DIRECCIÓN	<30	9	29	38	19,04
	30-50	1.838	1.573	3.411	24,37
	>50	389	670	1.058	11,76
	2024	2.235	2.272	4.508	19,43
	2023	2.684	3.853	6.538	26,58
	2022	1.906	2.232	4.138	17,46
MANDOS MEDIOS	<30	2.828	2.614	5.442	16,69
	30-50	18.474	20.615	39.089	18,64
	>50	4.042	5.204	9.246	14,77
	2024	25.344	28.433	53.777	17,64
	2023	25.888	25.585	51.473	21,65
	2022	10.924	10.498	21.422	13,27
PERSONAL BASE	<30	42.024	44.781	86.805	11,39
	30-50	48.490	55.020	103.510	11,16
	>50	9.081	11.512	20.593	8,59
	2024	99.594	111.313	210.908	10,93
	2023	97.448	106.780	204.229	11,36
	2022	46.422	45.757	92.179	7,65
TOTAL	2024	127.174	142.019	269.192	11,92
	2023	126.021	136.219	262.240	12,73
	2022	59.253	58.487	117.739	8,47

INVERSIÓN EN FORMACIÓN (€ Y RATIO)

AÑO	TOTAL INVERSIÓN	INVERSIÓN POR EMPLEADO	INVERSIÓN s/COSTE SOCIAL
2024	4.358.090 €	237 €	0,76 %
2023	4.656.565 €	255 €	0,84 %
2022	2.283.615 €	136 €	0,48 %



FORMACIÓN POR ASUNTO (HORAS & HORAS EMPLEADO)

ESCUELAS	HORAS	Nº EMPLEADOS	HORAS/PLANTILLA
Escuela de Idiomas	6.400	255	25,10
Sostenibilidad	3.078	1.898	1,62
Igualdad, diversidad e inclusión	1.826	2.139	0,85
Seguridad y salud laboral	32.707	7.988	4,09
Seguridad de la información	4.687	7.270	0,64
Ciberseguridad	5.281	5.593	0,94
Cultura ética	7.101	4.917	1,44
Acompañamiento en la digitalización	17.454	4.295	4,06
Desconexión digital	565	1.129	0,50
Feel the beat	17.113	5.695	3,00
Formación hotelera	172.982	18.941	9,13

FORMACIÓN POR NACIONALIDAD (HORAS & HORAS EMPLEADO)

NACIONALIDAD	HORAS	EMPLEADOS	HORAS x EMPLEADO
Española	98.530	7.776	12,67
Dominicana	79.517	5.892	13,50
Mexicana	47.088	4.682	10,06
Italiana	9.530	793	12,02
Alemana	5.197	575	9,04
Otras nacionalidades	29.329	2.858	10,26

COBERTURA DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y EL DIÁLOGO SOCIAL (%)

GRI: 2-30, 3-3,

PAÍS	NEGOCIACIÓN COLECTIVA		DIÁLOGO SOCIAL
	EMPLEADOS EEE	EMPLEADOS NO EEE	REPRESENTACIÓN LUGAR DE TRABAJO (SÓLO EEE)
Alemania	100 %		— %
Austria	100 %		— %
España	100 %		100 %
Francia	100 %		100 %
Italia	100 %		— %
Luxemburgo	100 %		100 %
Portugal	100 %		100 %
EE.UU.		— %	
México		100 %	
Perú		— %	
Reino Unido		— %	
Rep. Dominicana		100 %	
Venezuela		— %	

*Países con más de 50 empleados. *EEE: Espacio Económico Europeo



ÍNDICE DE COMPROMISO EMPLEADOS

ÍNDICE	2023	OBJETIVO 2023	2024	OBJETIVO 2024	OBJETIVO 2025
Compromiso Global	87,3 %	85,0 %	87,4 %	85,0 %	87,0 %

PERMISO PARENTAL (PAX)

GRI: 401-3

REGIÓN	AÑO	PERMISO PARENTAL		
		M	F	TOTAL
SPAIN	2024	208	165	373
	2023	131	150	281
	2022	113	90	203
EMEA	2024	41	138	179
	2023	27	29	56
	2022	27	36	63
AMÉRICA	2024	0	161	161
	2023	190	196	386
	2022	147	107	254
APAC	2024	1	0	1
	2023	2	1	3
	2022	1	2	3
TOTAL	2024	250	464	714
	2023	350	376	726
	2022	288	235	523

DIVERSIDAD DE GÉNERO

CATEGORÍA	PLANTILLA			OBJETIVO	AÑO OBJETIVO
	2022	2023	2024		
Total mujeres en plantilla	45,2 %	46,6 %	46,6 %		
Mujeres en posiciones directivas	29,1 %	30,4 %	28,2 %		
Mujeres en posiciones directivas junior	49,0 %	49,6 %	45,6 %		
Mujeres en posiciones de alta dirección a máximo 2 niveles del CEO	23,5 %	29,4 %	23,5 %	40,0 %	2030
Mujeres en posiciones directivas en funciones de generación de ingresos	65,0 %	71,0 %	71,0 %		
Mujeres en posiciones STEM*	31,6 %	22,4 %	24,9 %		



DIVERSIDAD DE NACIONALIDADES

NACIONALIDAD	PLANTILLA			POSICIONES DIRECTIVAS (JUNIOR, MANDO MEDIO Y SENIOR)		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Española	37,8 %	37,5 %	37,0 %	56,5 %	57,0 %	50,2 %
Dominicana	22,1 %	23,0 %	23,0 %	5,4 %	5,0 %	8,7 %
Mexicana	20,3 %	18,9 %	18,8 %	9,0 %	8,3 %	11,4 %
Alemana	3,3 %	3,1 %	3,2 %	8,1 %	7,7 %	7,9 %
Italiana	3,2 %	3,3 %	3,7 %	4,7 %	4,8 %	5,4 %
Venezolana	0,9 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,3 %	1,2 %
Francesa	1,3 %	1,1 %	1,1 %	2,5 %	2,3 %	2,1 %

DIVERSIDAD DE OTRAS MINORÍAS (FTE'S)

TIPOLOGÍA	EDAD	EMPLEADOS			PLANTILLA		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
DISCAPACIDAD	<30	8	7	12	0,2 %	0,1 %	0,2 %
	30-50	53	44	69	0,5 %	0,4 %	0,7 %
	>50	30	22	29	0,9 %	0,7 %	0,9 %
	TOTAL	91	73	109	0,5 %	0,4 %	0,6 %
GENERACIONAL	<30	4.330	4.877	5.174	25,7 %	26,7 %	28,2 %
	30-50	9.766	10.043	9.830	58,1 %	54,9 %	53,5 %
	>50	2.719	3.361	3.358	16,2 %	18,4 %	18,3 %
	TOTAL	16.814	18.280	18.362	100,0 %	100,0 %	100,0 %



BECARIOS (PAX)

REGIÓN	GÉNERO	2022	2023	2024
SPAIN	M	105	231	280
	F	166	365	413
	TOTAL	271	596	693
EMEA	M		209	188
	F		309	311
	TOTAL	-	518	499
AMÉRICA	M		1	11
	F		4	21
	TOTAL	-	5	32
APAC	M			1
	F			
	TOTAL	-	-	1
CUBA	M			
	F			
	TOTAL	-	-	-
TOTAL	M	105	441	480
	F	166	678	745
	TOTAL	271	1.119	1.225

EMPLEADOS EN LA CADENA DE VALOR (FTE'S)

GRI: 2-8

REGIÓN	GÉNERO	2022	2023	2024
SPAIN	M	1.999,2	2.390,8	2.970,5
	F	2.110,2	2.695,6	3.348,9
	TOTAL	4.109,4	5.086,4	6.319,4
EMEA	M	1.279,4	1.579,7	1.329,6
	F	900,1	1.125,9	835,3
	TOTAL	2.179,5	2.705,6	2.164,9
AMÉRICA	M	776,7	944,7	776,2
	F	587,6	738,7	637,1
	TOTAL	1.364,4	1.683,3	1.413,3
APAC	M	3.512,9	4.334,2	4.507,7
	F	2.593,6	3.348,3	3.519,4
	TOTAL	6.106,5	7.682,5	8.027,1
CUBA	M	4.746,0	5.569,1	5.764,7
	F	3.909,0	4.336,8	4.916,3
	TOTAL	8.655,0	9.905,9	10.681,1
TOTAL	M	12.314,3	14.818,5	15.348,8
	F	10.100,6	12.245,3	13.256,9
	TOTAL	22.414,9	27.063,8	28.605,7



Seguridad y salud laboral

ÍNDICES DE SALUD LABORAL - EMPLEADOS

GRI: 403-9, 403-10

INDICADOR	GÉNERO	ACCIDENTES LABORALES			ENFERMEDAD PROFESIONAL		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
ÍNDICE/TASA DE INCIDENCIA	M	45,86	32,84	40,73	0,11	0	0,41
	F	50,51	54,39	54,09	0,53	1,18	0,23
	TOTAL	47,96	42,83	46,94	0,3	0,55	0,33
ÍNDICE/TASA DE FRECUENCIA	M	25,55	18,33	22,76	0,06	0	0,23
	F	28,23	30,76	30,59	0,29	0,67	0,13
	TOTAL	26,76	24,05	26,38	0,17	0,31	0,18
ÍNDICE/TASA DE GRAVEDAD	M	0,45	0,34	0,4	0	0	0,02
	F	0,49	0,71	0,68	0,02	0,04	0,01
	TOTAL	0,51	0,51	0,53	0,01	0,02	0,02
Nº DE INCIDENTES	M	421	322	400	1	0	4
	F	383	461	462	4	10	2
	TOTAL	804	783	862	5	10	6

INDICADOR	GÉNERO	2022	2023	2024
Nº DE MUERTES	M	1	0	0
	F	0	0	0
	TOTAL	1	0	0

METODOLOGÍA DE CÁLCULO

Índice de incidencia: (Nº Incidentes * 1.000)/Plantilla Media

Índice de frecuencia: (Nº Incidentes * 1.000.000)/Horas trabajadas

Índice de gravedad: (Días perdidos * 1.000)/Horas trabajadas

Porcentaje de absentismo: (Horas perdidas * 100)/Horas trabajadas

ABSENTISMO

GRI: 403-9, 403-10

INDICADOR	GÉNERO	ACCIDENTES LABORALES			ENFERMEDAD PROFESIONAL			CONTINGENCIA COMÚN			TOTAL ABSENTISMO		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
PORCENTAJE DE ABSENTISMO	M	0,36	0,27	0,32	-	-	0,02	3,65	4,46	4,93	4,00	4,73	5,26
	F	0,48	0,56	0,53	0,02	0,03	0,01	5,64	7,99	8,64	6,13	8,58	9,19
	TOTAL	0,41	0,40	0,42	0,01	0,02	0,01	4,54	6,09	6,64	4,96	6,50	7,08
Nº DE DÍAS PERDIDOS	M	7.350	5.911	7.014	1	-	371	75.093	101.898	111.290	82.444	107.809	118.675
	F	8.122	10.628	10.266	260	647	181	95.592	159.565	170.654	103.974	170.840	181.101
	TOTAL	15.472	16.539	17.280	261	647	552	170.685	261.463	281.944	186.418	278.649	299.776
Nº DE HORAS DE ABSENTISMO	M	58.800	46.811	55.982	8	-	2.968	600.744	783.763	865.875	659.552	830.574	924.825
	F	64.976	83.565	80.527	2.080	5.091	1.448	764.736	1.197.660	1.305.440	831.792	1.286.316	1.387.415
	TOTAL	123.776	130.376	136.508	2.088	5.091	4.416	1.365.480	1.981.423	2.171.316	1.491.344	2.116.890	2.312.240

**PLANTILLA REPRESENTADA COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

GRI: 403-8

	AÑO	SPAIN	EMEA	APAC	AMERICA	CUBA	TOTAL
PLANTILLA	2024	100,0 %	17,4 %	— %	98,7 %	— %	88,4 %
	2023	100,0 %	17,5 %	— %	98,7 %	— %	88,8 %
	2022	97,0 %	75,7 %	— %	83,7 %	— %	85,6 %

Acción social

GRI: 2-28

(En miles de €)	2021	2022	2023	2024
Contribución total a organizaciones y asociaciones del sector*	579,4	610,7	591,9	1.105,5

(*) Selección de organizaciones

ASUNTO RELEVANTES PARA MELÍA EN 2024	IMPORTE
Turismo	961.538 €
Posicionamiento institucional	143.932 €



Indicadores Governance for Good

Buen Gobierno

COMPRAS CENTRALIZADAS - Consolidado	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Miembros de Consejo	Nº	11	11	11	10
Consejeros externos dominicales	%	36,4	36,4	36,4	30,0
Consejeros externos independientes	%	54,5	54,5	54,5	50,0
Asistencia a Consejo (presencial y representación)	%	100,0	95,0	91,0	100,0
Permanencia media en Consejo	Años	8,8	8,5	11,1	9,7
Edad media de los Consejeros	Años	63,8	64,9	66,1	61,9
Mujeres en Consejo	%	36,4	36,4	36,4	50,0
Reuniones del Consejo	Nº	6	6	8	8
Quorum en la JGA	%	74,88	77,31	78,10	80,60
Mujeres en alta dirección	%	16,70	16,70	—	12,50
Cumplimiento recomendaciones CBG CNMV (Cumple)	%	78,13	78,13	78,13	82,81

Cadena de suministro

GRI: 204-1

COMPRAS CENTRALIZADAS - Consolidado	UNIDAD	2021	2022	2023	2024
Total cartera de proveedores (Tier 1)	Nº	5.198	6.633	6.548	6.703
Cartera de proveedores locales	Nº	4.707	5.924	5.720	5.775
	%	90,55 %	89,31 %	87,35 %	86,16 %
Total Proveedores críticos	Nº	129	184	72	54
Proveedores críticos Tier 1	Nº	19	20	18	21
Proveedores críticos No Tier 1	Nº	110	164	54	33
Volumen de compras - Proveedores críticos Tier 1	%	9,00 %	6,02 %	5,58 %	5,47 %
Total volumen de compras	€	287.429.168	443.682.395	546.909.067	609.436.219
Volumen de compras locales	€	237.373.769	392.858.079	462.461.325	516.097.621
	%	82,59 %	88,54 %	84,56 %	84,68 %
Volumen de compras Central España	€	170.293.549	314.651.062	395.691.247	473.563.095
Volumen de compras Central R. Dominicana	€	41.002.405	60.838.628	72.944.369	67.537.037
Volumen de compras Central México	€	40.820.266	50.103.897	57.155.601	50.105.094
Volumen de compras Central Alemania	€	3.183.342	757.360	361.180	1.912.712
Volumen de compras Central Reino Unido	€	16.187.918	11.955.123	5.887.410	5.867.174
Volumen de compras Central Francia	€	7.855.719	963.639	899.276	879.065
Volumen de compras Central Italia	€	8.085.970	4.412.687	13.294.936	7.156.100

Informe de elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía UE

GRI: 201-2, 203-1, 203-2

Introducción

1.1 Sección general

Uno de los propósitos más importantes del Plan de Acción de la UE sobre Finanzas Sostenibles es orientar los flujos de efectivo hacia inversiones sostenibles. En este contexto, el Reglamento de Taxonomía de la UE entró en vigor a mediados de 2020 y ha establecido algunas obligaciones nuevas que las empresas deben cumplir.

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles (en adelante, “la Taxonomía” o “el Reglamento”) pretende servir como un sistema de clasificación estándar y obligatorio para determinar qué actividades económicas se consideran “ambientalmente sostenibles” en la UE.

Actualmente, la UE ha publicado un catálogo de actividades sostenibles que abarcan los seis objetivos ambientales que estarán disponibles: mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, prevención y control de la contaminación, transición a una economía circular, sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos, y protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas.

De este modo, las empresas deben informar anualmente sobre la clasificación de sus actividades como ambientalmente sostenible, de acuerdo con la Taxonomía de la UE. Para ello, se requiere una primera distinción entre **Taxonomía-Elegibilidad** y **Taxonomía-Alineación**.

En primer lugar, es necesario examinar si una actividad es elegible. La elegibilidad de una actividad se fundamenta en su semejanza con las descripciones detalladas en los actos delegados de la Taxonomía, en los que se establecen los criterios técnicos y requisitos para cada objetivo ambiental. Dichas descripciones tienen asociados una serie de códigos NACE que pretenden orientar el ejercicio de análisis de la elegibilidad.

Un segundo paso requiere un análisis sobre si las actividades elegibles para la Taxonomía, previamente identificadas, pueden considerarse alineadas con la Taxonomía y, por lo tanto, ambientalmente sostenibles. Para que una actividad elegible se considere alineada, es necesario cumplir simultáneamente con tres criterios:

- Que la actividad genere una contribución sustancial (CS) a un objetivo medioambiental.
- Que la actividad no cause un daño significativo (DNSH) al resto de objetivos medioambientales.
- Que la compañía respete una serie de salvaguardias mínimas.

1.2 Objetivo y alcance

Según su artículo 1.1, el Reglamento (UE) 2020/852 es aplicable a las empresas que estén sujetas a la obligación de publicar un estado no financiero o un estado no financiero consolidado en virtud del artículo 19 bis o del artículo 29 bis de la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, respectivamente.

En virtud de las obligaciones reglamentarias mencionadas anteriormente, Meliá Hotels Internacional S.A. (en adelante, «la sociedad» o «Meliá») está obligada a cumplir con el Reglamento (UE) 2020/852 y a informar sobre



los indicadores clave de desempeño específicos en lo referente a la elegibilidad y el alineamiento de sus actividades, en la forma y fondo previstas.

Por lo tanto, de acuerdo con la mencionada exigencia normativa, y sobre la base de un análisis de las actividades económicas llevadas a cabo por Meliá, en el presente documento se informa del porcentaje de volumen de negocio/ CapEx /OpEx elegibles y alineados según la Taxonomía en sus respectivos totales para el ejercicio fiscal 2024. El cálculo de estos KPIs se ha realizado sobre el Grupo consolidado y las sociedades que lo conforman, teniendo en cuenta que estos cumplan con los criterios establecidos por la norma en la información utilizada de base para todos los indicadores.

Se ha identificado que la actividad principal de Meliá se encuentra incluida como elegible en la actividad taxonómica 2.1 del objetivo de Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas: Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares.

2. Principales resultados

2.1 Indicadores (KPIs)

En el ejercicio correspondiente al año fiscal 2024, Meliá ha registrado un volumen de negocio total de 1,826 Mn€ (+5%) con un CapEx total de 50 Mn€ (-35%), y un OpEx total de 155 Mn€ (-2%). Tras el procesos de inversión en la actualización y reposicionamiento de nuestros hoteles en los ejercicios anteriores, este periodo el CapEx se ha visto reducido comparativamente.

El análisis de elegibilidad y alineamiento ha concluido que, de las cifras anteriormente mencionadas son elegibles y alineadas:

TABLA RESUMEN TAXONOMÍA

INDICADOR	DESGLOSE	2023	2024
	Total	1.733.411.853,36 €	1.826.028.722,53 €
	Elegible	1.548.575.416,90 €	1.539.837.313,99 €
A. VOLUMEN DE NEGOCIOS	% No Elegible	11 %	16 %
	% Elegible	89 %	84 %
	% Alineado	— %	— %
	Total	158.824.159,63 €	155.377.735,04 €
	Elegible	46.743.795,43 €	48.846.195,14 €
B. OPEX	% No Elegible	71 %	69 %
	% Elegible	29 %	31 %
	% Alineado	— %	— %
	Total	76.740.397,32 €	50.108.840,27 €
	Elegible	74.497.306,78 €	49.644.259,59 €
C. CAPEX	% No Elegible	3 %	1 %
	% Elegible	97 %	99 %
	% Alineado	— %	— %



2.1.2 CapEx

Cifras en Millones de euros

Actividades económicas		Códigos	CapEx Absoluto	Proporción CapEx	Contribución sustancial								Ausencia de un daño significativo					SM	Proporción de los CapEx que se ajustan a Taxonomía en 2024	Actividad habilitadora	Actividad de transición
					Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Uso sostenible de los recursos hídricos y marinos	Transición hacia una economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Uso sostenible de los recursos hídricos y marinos	Transición hacia una economía circular	Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Salvaguardias mínimas	S/N	S/N			
Nº	Actividad		€	%	%	%	%	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%			
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																					
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (Alineadas)																					
7,7	Adquisición y propiedad de edificios	L-68	0,0	0 %	0	0				0 %	N	N	N	N	N	N	S	0 %			
2,1	Hoteles y alojamientos similares	I-55	0,0	0 %						0 %	N	N	N	N	N	N	S	0 %			
Volumen de CapEx de actividades sostenibles (A.1)			0,0	0 %	0	0				0 %								0 %			
A.2. Actividades elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (Elegibles pero no alineadas)																					
7,7	Adquisición y propiedad de edificios	L-68	0,3	1 %																	
2,1	Hoteles y alojamientos similares	I-55	53,2	99 %																	
Volumen de CapEx de las actividades elegibles pero no sostenibles (A.2.)			53,6	99 %														0 %			
TOTAL (A.1.+ A.2.)			53,6	99 %														0 %			
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																					
Volumen de CapEx de actividades no elegibles			0,5	1 %																	
TOTAL (A + B)			54,0	100 %																	

2.2 Política contable

En cumplimiento del punto 1.2.1 del Anexo I del Reglamento Delegado de la Comisión que complementa el Reglamento (UE) 2020/852, a continuación se describe la forma en que el volumen de negocios, las inversiones en activos fijos y los gastos operativos se determinaron y asignaron tanto al numerador como al denominador de cada indicador reportado. En este sentido, para el cálculo del importe y el porcentaje de elegibilidad de las actividades de Meliá, dentro de los distintos indicadores, se ha tomado la totalidad del importe del volumen de negocio, CapEx y el OpEx específico requerido por el reglamento para las diferentes actividades de acuerdo con su elegibilidad.

2.2.1 Volumen de negocio

En el caso del indicador de volumen de negocio, partiendo de los estados de resultados, se han seleccionado las cuentas a tratar en base al Reglamento Delegado (UE) de la Comisión, así como al Final Report- *Advice on article 8 of the Taxonomy Regulation* publicado por ESMA el 26 de febrero de 2021.

Así, se han seleccionado aquellas cuentas de ingresos reconocidos contablemente con arreglo a la NIC 1, párrafo 82, letra a): los ingresos ordinarios, indicando por separado los ingresos por intereses calculados según el método del tipo de interés efectivo. Estos ingresos incluyen:

- los ingresos ordinarios procedentes de contratos con clientes registrados de acuerdo con NIIF 15;
- los ingresos por arrendamientos registrados de acuerdo con NIIF 16, tanto los ingresos por arrendamientos operativos como los ingresos por arrendamientos financieros, los ingresos por intereses sobre cuentas a

cobrar de arrendamientos financieros y de otras cuentas a cobrar, calculadas usando el método de interés efectivo; y,

- otras fuentes de ingresos, cuando sea aplicable.

Para el cálculo del denominador se parte del estado de resultados de Meliá, seleccionando únicamente las cuentas en atención a los criterios contables previamente definidos. Dichas cuentas son las siguientes: (a) venta de habitaciones, (b) ventas de comida, (c) ventas de bebida, (d) ventas de servicios diversos, (e) ventas de actividades derivadas, (f) venta de actividad inmobiliaria, (g) devoluciones sobre ventas, (h) prestación de servicios diversos, (i) facturación por comisiones de programas de fidelización y (j) ingresos por canon de franquicias. La cifra final será el sumatorio total de dichas cuentas en el resultado consolidado tras ajustes, ya que todas ellas cumplen el criterio del Reglamento de la Unión Europea.

Para el cálculo del numerador se parte del mismo estado de resultados de Meliá utilizado en el cálculo del denominador, pero solo se incluyen aquellas partidas que se han considerado elegibles en base al análisis de las mismas con relación a la Taxonomía. Para ello se realiza un primera discriminación evaluando la actividad económica de cada sociedad que compone el resultado del Grupo. Determinadas las sociedades cuya actividad se considera elegible, según el reglamento, se identifican aquellos resultados vinculados a activos en Propiedad o Alquiler y que forman parte de los procesos de la actividad "2.1. Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares"

2.2.2 CapEx

Para el cálculo de este KPI se ha partido del detalle del CapEx por proyecto extraído de la contabilidad analítica. A partir de estos datos y, siguiendo el criterio determinado en el Anexo I y II, apartado 1.1 del Reglamento Delegado (UE) de la Comisión, se han seleccionado aquellas tipologías que deben incluirse según mandato reglamentario, es decir, aquellas que han sido registradas de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad (en adelante, NIC). Las tipologías definidas a tales efectos son: (a) Expansión – *rebranding* y pre-aperturas, (b) IT, (c) Negocio, (d) Operativa, (e) Plan Estratégico y (f) Riesgos. El Grupo, al aplicar las normas internacionales de información financiera (NIIF) adoptadas por el Reglamento (CE) n.o 1126/2008, incluirá los costes que se contabilizan de acuerdo con:

- NIC 16 Inmovilizado material, párrafo 73, letra e), incisos i) e iii);
- NIC 38 Activos Intangibles, párrafo 118, letra e), inciso i);
- NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 76, letras a) y b), (para el modelo del valor razonable);
- NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 79, letra d), incisos i) e ii), (para el modelo del coste);
- NIIF 16 Arrendamientos, párrafo 53, letra

Adicionalmente, se han considerado como CapEx los gastos de capital realizados a través de operaciones conjuntas.

Para el cálculo del denominador se parte de un listado de proyectos del Grupo con información consolidada tras ajustes, teniendo en cuenta aquellos que pueden ser considerados CapEx acorde al artículo 8, e indicando si el proyecto debe ser elegido en base al criterio contable que establece el Reglamento. El sumatorio total de los importes de estos proyectos constituye el denominador.

Para el cálculo del numerador se parte del mismo listado de proyectos del grupo, pero en esta ocasión sólo se incluyen en el sumatorio aquellos proyectos que han sido considerados como elegibles en atención a los criterios fijados por la Taxonomía, principalmente aquellos relacionados con activos o procesos correspondientes con la actividad "Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares."



2.2.3 OpEx

En el caso del indicador de OpEx, se ha tomado como información de base los estados de resultados consolidados del Grupo tras ajustes, para evitar duplicidades.

En atención a la normativa, (Anexo I, apartado 1.1 del Reglamento Delegado (UE) de la Comisión; y *Final Report-Advice on article 8 of the Taxonomy Regulation* publicado por ESMA el 26 de febrero de 2021) se han seleccionado las cuentas que se deben tener en consideración para el cálculo. Así, en el cálculo del OpEx se incluirán solo los costes directos no capitalizados contabilizados en la cuenta de resultados del ejercicio relativos a:

- Gastos de investigación y desarrollo.
- Gastos de arrendamientos a corto plazo.
- Mantenimiento y reparaciones, así como otros gastos directos relacionados y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.
- Los gastos operativos anteriores realizados a través de operaciones conjuntas también formarán parte del OPEX. Sin embargo, los gastos operativos de negocios conjuntos no tendrán tal consideración.

Para el cálculo del denominador se parte del estado de resultados de Meliá, tomando las cuentas seleccionadas en atención a los criterios previamente definidos, que son las siguientes: (a) Otros Alquileres, (b) Otros Alquileres NIIF16, (c) Alquiler C/P Alto o bajo valor, (d) Alquiler bajo valor (L/P), (e) Cánones y otros, (f) Alquiler *Off-Shore*, (g) Reparaciones y Conservación, (h) Alquiler de Hotel, (i) Alquiler de Hotel NIIF 16. Meliá no cuenta con una partida relativa a I+D.

Por tanto, el denominador de OpEx se compone por el sumatorio de dichas cuentas para las sociedades del Grupo consolidado.

Para el cálculo del numerador del indicador de OpEx se ha partido de la cifra obtenida para el cálculo del denominador, incluyendo en el sumatorio únicamente aquellas cuentas y partidas que se han considerado como elegibles en atención al Reglamento de la Taxonomía y siguiendo el mismo criterio descrito en las secciones anteriores, es decir, que se trate de activos relacionados intrínsecamente con la actividad: Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares.

2.2.4 Doble contabilización

Con el objetivo de evitar la doble contabilización de las cifras de dichas actividades, la organización ha establecido las medidas de supervisión y control necesarias para asegurar la consistencia y fiabilidad del proceso de extracción y transformación de la información, y con ello garantizar la integridad y trazabilidad de la información desde su origen hasta el reporte de los indicadores calculados.

Para ello, ha definido las responsabilidades y los mecanismos de segregación de funciones oportunos que permiten supervisar las tareas del proceso, así como asegurar la homogeneidad de criterios contables utilizados, la correcta aplicación de las premisas establecidas y evitar cualquier duplicidad en la asignación de actividades o relaciones inter-compañía en los distintos indicadores



2.3 Diagnóstico sobre el cumplimiento de los criterios técnicos

2.3.1 Análisis de la actividad principal

La actividad principal de Meliá Hotels International es la provisión de alojamiento turístico de corta duración, relacionada con la actividad taxonómica 2.1 del Anexo IV del objetivo de protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas: Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares.

Dentro de esta actividad se incluye la provisión de alojamiento turístico de corta duración, con o sin servicios asociados, como servicios de limpieza, restauración y bebidas, aparcamientos, lavandería, piscinas y salas de ejercicios, instalaciones recreativas e instalaciones para conferencias y convenciones. Por ello, en el análisis de taxonomía de este año fiscal 2024 se ha concluido que un 84% del *Revenue*, 99% del *CapEx* y un 31% del *OpEx* de Meliá Hotels International será elegible dentro de la actividad 2.1. Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares, y una pre evaluación del futuro alineamiento.

2.3.2 Criterios de contribución sustancial (CCS)

En relación con la contribución sustancial, como hemos indicado, la actividad Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares es, naturalmente, la de mayor relevancia. De acuerdo con los criterios de contribución a la protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas, la compañía no cuenta con un acuerdo contractual específico, que abarque un mínimo de cinco años, con alguna organización encargada de la conservación o recuperación de zonas en los destinos en que opera, ni con un plan de acción específico para contribuir a la conservación de la naturaleza, ni cumple con el resto de criterios de contribución.

La compañía contempla profundizar su análisis de los criterios de contribución a la protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas en los siguientes años para evaluar la factibilidad de conseguir algún nivel de alineamiento. Por tanto, concluimos que no existe alineamiento de nuestra actividad.

2.3.3 Criterios de no causar un daño significativo (DNSH)

Sobre los criterios de no causar un daño significativo relacionados a la misma actividad, precisamente los relacionados a la adaptación al cambio climático, en este 2024 hemos dado los primeros pasos con el objetivo de ajustarnos a los criterios establecidos en el Apéndice A del ANEXO IV. Así, como mencionamos en el apartado de Cambio climático, hemos profundizado en el análisis de vulnerabilidades y riesgos climáticos para adecuarnos a lo especificado en dicho Apéndice. Sin embargo, consideramos que existe aún la necesidad de robustecer nuestro modelo de evaluación de vulnerabilidades.

Asimismo, con relación al resto de criterios no podemos concluir que nuestras actividades atiendan los requisitos establecido en el Reglamento.

Cabe señalar que, para conseguir el alineamiento, la compañía se enfrentará a un reto notable, que exige esfuerzos estratégicos y sostenidos para su consecución. Aunque es importante reconocer que el éxito inmediato puede no estar en el corto plazo, el planteamiento que adoptamos nos inspira confianza en los eventuales resultados favorables.



2.4 Información sobre salvaguardias mínimas

2.4.1 Introducción

Además de cumplir con una serie de criterios técnicos objetivos para cada una de nuestras actividades, el alineamiento depende del cumplimiento, por parte de la compañía, de una serie de salvaguardas mínimas.

En esencia, el propósito de las Salvaguardias Mínimas (MS por sus siglas en inglés, *Minimum Safeguards*), recogido en el Artículo 18 del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, consiste en evitar que una inversión se califique como sostenible si implica impactos negativos en materia de:

- Los Derechos Humanos, incluyendo los derechos de los trabajadores.
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Materias fiscales.
- Derecho de la competencia.

Estas salvaguardias mínimas no van en contra de la aplicación de requerimientos más restrictivos en materia de salud, seguridad, etc. siempre y cuando sea aplicable según la Ley Europea.

2.4.2 Declaración de cumplimiento.

Los requerimientos reflejados en este análisis se han interpretado en función de las directrices proporcionadas por la Plataforma de Finanzas Sostenibles de la Unión Europea en el documento *Final Report on Minimum Safeguards* de octubre de 2022¹.

a. Derechos humanos

Meliá Hotels International lleva años trabajando en la consolidación de un sistema de gestión y gobernanza en derechos humanos, proceso que se inició con la publicación de su Política de Derechos Humanos, aprobada por el Consejo de Administración en julio de 2018 y que manifiesta de forma expresa sus compromisos expresos al respecto de este ámbito.

La compañía ha asumido como propios los pilares universales para la protección y defensa de estos derechos, como los Principios del Pacto Mundial —entidad de la que es miembro desde 2008— y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. También sigue y aplica otros marcos internacionales de referencia en el ámbito empresarial (la Carta Internacional de DD. HH., el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como los Principios Fundamentales de la OIT, la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social) así como los convenios específicos de la industria turística, tal y como queda públicamente de manifiesto en la mencionada política corporativa.

El respeto de los derechos humanos de acuerdo con la regulación internacional es inseparable del modo de entender la gestión por parte de Meliá Hotels International y de sus valores como compañía de origen familiar. Este hecho lleva a Meliá a trasladar sus compromisos a la práctica para avanzar en su integración en toda su cadena de valor.

Para ello, Meliá se sirve de sus propios Códigos Éticos —marco general tanto para empleados como para proveedores y grupos de interés—, de la mencionada política corporativa así como de otros planteamientos específicos, también públicos, por su adhesión al Modern Slavery Act de Reino Unido.

¹ Véase: Final Report on Minimum Safeguards (europa.eu)



Desde 2018 Meliá cuenta con un Código Ético del Proveedor, cuya finalidad es que éstos asuman como propios los compromisos, principios y valores de la hotelera desde el inicio de la relación comercial. Este código emana y se asienta sobre los principios generales y compromisos del Código Ético de Meliá, y cada proveedor asume compromisos específicos con relación al cumplimiento normativo, la no discriminación, el aseguramiento de entornos laborales seguros, no tolerancia de abusos y coacción, no tolerancia de la esclavitud, la prohibición del trabajo infantil, el pago de salarios justos, el respeto de la libertad de opinión y asociación y la protección del medioambiente. Estos planteamientos quedan referenciados en el apartado de Conducta empresarial: Ética e integridad, que hace mención expresa a la debida diligencia de Meliá con sus proveedores.

Asimismo, Meliá ha adoptado e integrado en su modo de proceder el compromiso expreso para gestionar con la diligencia debida este ámbito así como su revisión periódica. Tres años después del desarrollo de su primer autodiagnóstico en derechos humanos, en 2022 la compañía revisó y actualizó el Control Self-Assessment (CSA) para identificar nuevos riesgos y criterios en materia de derechos humanos en las operaciones. Este nuevo enfoque da un paso más en el seguimiento de los estándares más exigentes, añadiendo los Principios Dhaka de contratación responsable y las pautas del Modern Slavery Act (Reino Unido) a los planteamientos ya contemplados en nuestro primer autodiagnóstico como los Principios de Pacto Mundial, las directrices de la OIT y los Principios Rectores DD. HH. De la Organización de las Naciones Unidas (ONU). El planteamiento queda reflejado en el Modelo de gobierno y gestión de los derechos humanos, incluido en el apartado de Debida diligencia en derechos humanos.

Este apartado estructura el modelo de debida diligencia de Meliá, de forma alineada con los principios de Pacto Mundial y sus objetivos, definiendo qué órganos participan en la gestión, que normativa interna afecta y qué

herramientas y palancas se encuentran a disposición de la compañía para asegurar una debida diligencia.

Con esta actualización Meliá cubre diferentes ámbitos relacionados con derechos laborales (selección de personas, retribución y contratación, entorno y salud laboral, diálogo social, cadena de suministro y canal de denuncias), medioambiente (reconocido como un derecho humano en nuestra política) y anticorrupción.

El ejercicio de análisis periódico permite a Meliá medir la percepción de protección y la probabilidad de vulneración de estos derechos en las unidades hoteleras así como la capacidad de gestión de la dirección, y conociendo el potencial impacto negativo de una posible vulneración en nuestra actividad.

Dado que uno de los elementos clave en la debida diligencia en derechos humanos es el ofrecimiento de canales abiertos para la denuncia, en el caso de Meliá se puede consultar la información a este respecto en el apartado de Conducta empresarial: Ética e integridad, apartado que describe su funcionamiento. En cuanto a las denuncias recibidas a través de este canal y que tienen relación directa con los derechos humanos, la compañía hace pública su naturaleza. Ninguna de las denuncias recibidas en 2024 ha tenido impactos significativos para la compañía desde el punto de vista penal, económico o reputacional.

Resulta clave reseñar que el acceso al canal de denuncias de Meliá está abierto a cualquier grupo de interés que considere que sus derechos han sido vulnerados, siendo de acceso público a través medios online y offline. De este modo, en supuestos de vulneración Meliá procede a la instrucción de cada supuesto, implicando en el proceso a todos los órganos necesarios con el objetivo de resolver y remediar el impacto negativo que pudiera haberse ocasionado. El compromiso de Meliá con la defensa de estos derechos hace que, en caso de ser requerida, colaborará abiertamente con la entidad que lo requiera.

A lo largo de 2024 Meliá no ha recibido requerimientos o comunicaciones a este respecto. En otro orden de magnitudes, durante este ejercicio la compañía no ha sido denunciada ni condenada en firme en cuanto a la vulneración de estos derechos se refiere.

b. Lucha contra la corrupción y el soborno

El Código Ético de Meliá Hotels International establece una serie de compromisos globales entre los que se encuentra: actuar con rigor y contundencia frente a cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.

Por otra parte, en el propio Código Ético, dentro de los compromisos asumidos con las administraciones públicas, está: "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".

Estos compromisos establecidos en el Código Ético se materializan en la Política Anticorrupción de Meliá (actualizada en 2021). El objetivo de esta política es establecer los principios que deberán regir nuestra actuación como compañía, con la finalidad de prevenir, detectar, denunciar y remediar la ejecución de cualesquiera actuaciones que, de conformidad a la normativa que resulte de aplicación, puedan ser calificadas como corrupción o soborno, tanto activo como pasivo, atendiendo siempre al principio de **tolerancia cero** ante cualquiera de estas prácticas. Esta política asume a su vez los compromisos de:

- Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales.
- Establecer los mecanismos para la vigilancia y control de nuestros principios, valores y compromisos, garantizando en todo momento la reprobación de conductas irregulares y muy especialmente se actuará contra cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.
- Rechazar regalos y atenciones por parte de terceros si éstos exceden el valor razonable de la mera cortesía y 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.

Además de lo mencionado anteriormente, la compañía cuenta con un Protocolo de Prevención y Detección de Delitos cuyo principal objetivo es prevenir o reducir los riesgos de comisión de delitos, en especial, aquellos que conlleven la responsabilidad penal de la persona jurídica.

Este protocolo cuenta con una certificación expedida por AENOR que acredita que el Sistema de Gestión de Compliance Penal cumple los requisitos establecidos por la norma UNE 19601:2017 (renovada en 2024).

La corrupción es uno de los delitos penales integrados en nuestro Protocolo de Prevención de Delitos para el que tenemos identificados controles específicos, que se evalúan de forma anual, con el objetivo de mitigar este riesgo penal.

La compañía cuenta también con otras Políticas y Normas internas, integradas todas ellas en nuestro Protocolo de Prevención de Delitos, que establecen directrices o pautas encaminadas a evitar la corrupción, entre ellas, por ejemplo:

- La Política de Cumplimiento Normativo (Compliance), a través de la cual se la compañía asume el compromiso de cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales, así como con su normativa interna y el compromiso de asegurar que la normativa interna y las actuaciones de sus directivos y mandos se fundamentan en criterios éticos, alineados con los principios y valores de la compañía y de su Código Ético.
- La Política de Filantropía, que prohíbe de forma expresa las contribuciones a partidos políticos y sus fundaciones, sea cual sea su naturaleza (económicas o en especie), haciéndose extensiva esta política a organizaciones sindicales, personas individuales o iniciativas impulsadas a título particular.
- Norma de Administración y Control Interno de Hoteles, que establece directrices claras encaminadas entre otros aspectos a evitar la corrupción y el fraude en diferentes procesos internos.



Como garantía del funcionamiento del Código Ético, así como de las políticas y normas internas, Meliá cuenta con canales de denuncia (interno para empleados y externo para terceros) a través de los cuales se pueden reportar conductas (activas o pasivas) contrarias al contenido del Código Ético, o a cualquier otra normativa, entre estas conductas se encuentran específicamente la corrupción, el soborno, el fraude, etc.

La compañía cuenta también con un Departamento de Auditoría Interna que, actuando como tercera línea de defensa, revisa el cumplimiento de las políticas y normas internas, y anualmente revisa el Protocolo de Prevención de Delitos con el objetivo de garantizar la correcta y efectiva implantación de los controles establecidos en dicho protocolo.

Durante el año 2024 se elaboraron un total de 165 (en 2023: 199 y en 2022: 203) informes de auditoría con alcance global, dando cobertura a las diferentes regiones, áreas y negocios de la compañía. Fruto de esas revisiones, y en base al resultado de las auditorías realizadas, en 2024 no se ha detectado ninguna práctica que pudiera exponer a la compañía a un delito de corrupción o fraude.

c. Fiscalidad

La fiscalidad es parte crucial de la responsabilidad societaria y es supervisada por el Consejo de Administración de Meliá. Así, el Consejo de Administración aprueba la Estrategia Fiscal y hace seguimiento de su ejecución y de la gestión de los riesgos fiscales, al menos, una vez al año. Entre otros pilares, la Estrategia Fiscal fija como fundamental el cumplimiento de las leyes, atendiendo a su letra y a su espíritu. Meliá hace pública su estrategia fiscal en la web corporativa.

La compañía se ha dotado de normativa, procesos de control interno y un canal de denuncias para asegurar el cumplimiento fiscal. Existen revisiones periódicas del cumplimiento de las obligaciones tributarias y se cuenta con una estructura organizativa y medios adecuados, incluido un equipo profesional en continua formación.

Meliá tiene una estructura societaria alineada con el negocio y adecuada a los requerimientos legales y estándares de gobierno corporativo y no usa entidades instrumentales en paraísos fiscales.

Además, Meliá tiene un alto compromiso con la transparencia en la esfera tributaria, según reconocen informes de expertos independientes y publica información sobre su estrategia fiscal e impuestos pagados.

La gestión de riesgos fiscales en Meliá se plasma en la existencia de procesos, sistemas y controles internos (SCIIF, controles clave o *key controls*, etc.). El Departamento Fiscal, como órgano de *compliance* tributario, se responsabiliza de la gestión de los riesgos fiscales del Grupo y ha implementado procesos que, junto a sistemas de gestión de información robustos, aseguran la fiabilidad y trazabilidad de la información y minimizan la posibilidad del error humano en este ámbito.

d. Derecho de la competencia

Meliá Hotels International asume un papel de liderazgo en el sector turístico. Este hecho implica actuar con la responsabilidad debida y exigida en la sana competencia con otros actores de la cadena de valor turística. Esta voluntad conlleva fijarse el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible del turismo como pilar del progreso y bienestar de la sociedad, colaborando activamente con los organismos del sector y manteniendo especialmente una relación de respeto y transparencia con sus competidores.

En líneas generales, Meliá se ha marcado objetivos de comunicación, marketing y ventas muy claros a este respecto que le llevan a crear y mantener vínculos con todos sus stakeholders, proporcionándoles información abierta, veraz, clara y transparente sobre su misión, estrategia, objetivos y logros.



Esta comunicación está orientada también a contribuir a su propia reputación corporativa mediante la transmisión veraz y fiel de la imagen de la compañía y al establecimiento y mantenimiento de los canales de comunicación necesarios que garanticen, a todos los stakeholders, la posibilidad de participar de su liderazgo y reputación.

Así, los compromisos de Meliá con la industria turística y sus competidores están principalmente orientados a ejercer el liderazgo de forma responsable y ética, siendo conscientes del impacto y repercusión que su comportamiento como compañía de referencia pudiera generar en el sector.

De este modo, la compañía evita cualquier tipo de práctica que, de forma directa o indirecta, pudiera ser considerada como una actuación contraria al libre establecimiento de condiciones de contratación en los mercados en los que opera. De hecho, durante el ejercicio 2024 no ha recibido sanción alguna al respecto, en ninguno de los mercados en los que comercializa o presta sus servicios.

De forma adicional, contribuye con su comportamiento a la protección y mejora de la propia reputación del sector, por lo que participa de forma activa y comparte conocimiento y buenas prácticas en aquellos foros, tejido asociativo, entidades e instituciones de relevancia, tanto en ámbitos locales como nacionales e internacionales, para reforzar su propio posicionamiento, tal y como queda reflejado en el apartado denominado "Escuchamos a nuestros grupos de interés", entre los cuales Meliá ubica a su competencia.

En el apartado "Impacto en la comunidad" se identifican diferentes entornos y entidades empresariales y no empresariales de las que forma parte la compañía y que responden al objetivo de impulsar el liderazgo y la compartición de reflexión y buenas prácticas. Su presencia en estos entornos le lleva a ejercitar con responsabilidad su papel de empresa líder del sector turístico, evitando la adopción de posicionamientos que pudieran perjudicar al sector y colaborando de forma activa en las actuaciones que, desarrolladas de forma conjunta, permitan la constante evolución de la industria turística y mejora de su reputación, ya sea con carácter local, regional, nacional y/o supranacional.

Meliá mantiene un diálogo que favorece la escucha y la colaboración activa con otras empresas del sector, sean o no competidoras. De este modo, Meliá actúa de buena fe, de forma ética y honesta, fomentando relaciones cordiales y de beneficio común dentro del sector, teniendo muy presentes a sus competidores y absteniéndose de captar clientes o información sobre clientes a través de métodos no éticos.

Comunicar y comercializar productos y servicios de forma honesta y ética, evitando acciones publicitarias engañosas, es un elemento esencial para Meliá dado que sus clientes son su razón de ser. Por ello, su comportamiento competitivo, basado en la ética, le lleva a cumplir la normativa que resulte de aplicación en cada país en el que presta o comercializa sus servicios.

Utiliza los mejores sistemas a su alcance, con el fin de garantizar la protección de la información y los datos que los clientes les confían, actuando en todo momento con la debida diligencia y responsabilidad en el tratamiento de los mismos, poniendo un foco especial en su protección como la compañía detalla en el apartado "Ciberseguridad y Protección de datos", ámbito clave para sus desarrollos tecnológicos y sobre los que capacita a sus equipos dada su trascendencia.

Además, Meliá comercializa sus productos y servicios de forma correcta, transparente, veraz y honesta, evitando acciones publicitarias engañosas o cualquier otra práctica que pueda inducir a confusión o engaño en el cliente. Nuestros niveles de fidelización y NPS confirman que los clientes perciben el nivel de transparencia y calidad en la propuesta de valor de la compañía.

En este sentido, además ofrece canales puestos a disposición de sus clientes a través de los cuales se ofrece información clara referente a las características de los servicios, condiciones de contratación y precio, así como canales a través de los cuales poder reclamar en caso de ser considerado oportuno por el cliente.



En cuanto a la gestión ética de sus alianzas, Meliá asume el compromiso de no entablar relaciones comerciales con terceros que no compartan sus valores, o que incumplan con cualquier obligación legalmente establecida de forma constatable tal y como queda reflejado en el apartado de "Conducta empresarial: Ética e integridad", o en cualquiera de los planteamientos.

Finalmente, Meliá organiza formaciones periódicas y otras iniciativas enfocadas a concienciar a los empleados sobre temas de competencia y como comunicar y comercializar nuestros productos y servicios, tanto en nuestros canales propios (Web, App, Contact Center) y con terceros, OTAS, etc., para asegurar que la información proporcionada sea honesta, transparente y ética y que no haya disparidad en los distintos canales.

Todos los empleados acceden a cursos en nuestra plataforma de *learning* digital, en el momento de su incorporación para obtener la información necesaria en materia de competencia, antes de ejecutar su labor en la empresa. En el *Contact Center*, por ejemplo, nuestros equipos de agentes especializados en atender por teléfono, chat, email a nuestros clientes, que estén en el proceso de reserva y/o modificación de una reserva actual, reciben cada año una Auditoría PCI, que evalúa la eficiencia del servicio prestado y sobre todo los procesos de tratamientos de datos y comunicación con los clientes.

Se ejecutan revisiones anuales (y en algunos casos más frecuentes) de los aspectos legales (condiciones contractuales, políticas de privacidad, tratamientos de datos personales y/o profesionales de nuestros clientes, proveedores etc) para asegurar un mantenimiento diligente de los datos que manejamos en nuestros sistemas. Desde un punto de vista estratégico, antes de cerrar cualquier colaboración o relación comercial con partners externos, nos aseguramos que se comparten los mismos valores empresariales y que se respetan las obligaciones contractuales adecuadas.

3. Información cualitativa

3.1 Valoración del cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852

3.1.1 Información sobre la valoración del cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852

De conformidad con el punto 2.1 del Anexo IV del objetivo de protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas: Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares, las actividades principales llevadas a cabo por Meliá en esta categoría podrían asociarse a varios códigos NACE, en particular I55.10 (Hoteles y alojamientos similares), I55.20 (Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia) y I55.30 (Campings y aparcamientos para caravanas), de conformidad con la nomenclatura estadística de actividades económicas establecida por el Reglamento (CE) n.º 1893/2006.

3.1.2 Información contextual sobre los indicadores de elegibilidad

De acuerdo con el punto 1.2.3 del Anexo I del Reglamento Delegado de la Comisión por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852, se exponen los resultados informados de los indicadores clave reportados en el apartado "principales resultados", concretamente los criterios aplicados y asunciones realizadas.



Requerimientos de información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)

CONTENIDOS	GRI RELACIONADOS	APARTADOS DEL INFORME
Modelo de Negocio		
Descripción del modelo de negocio del grupo, incluyendo entorno empresarial, organización y estructura, mercados en los que opera, objetivos y estrategias, y los principales factores o tendencias que puedan afectar a su evolución	2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5	Acerca de este informe - Información del Grupo - Alcance del informe - Verificación externa
	2-6	Visión macroeconómica del sector turístico
	2-6	Modelo de negocio - Nuestro modelo de negocio
	2-9, 2-14, 2-22	Gobierno de la Sostenibilidad Negocio Responsable
	2-29, 3-1, 3-2, 3-3	Escuchamos a nuestros grupos de interés Doble Materialidad - Principales fases del proceso Gobierno corporativo - Junta General de Accionistas
	2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18, 405-1	Gobierno corporativo - Estructura de gobierno - Consejo de Administración - Funciones del Consejo de Administración - Diversidad en el Consejo de Administración y Alta Dirección - Evaluación del Consejo de Administración - Matriz de competencias - Conflictos de intereses
Políticas & Riesgos		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo, incluyendo los procedimientos de diligencia debida para la evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos, así como los procedimientos de verificación y control	2-12, 2-13, 2-23, 2-24, 2-25	Gestión de riesgos - Gobierno de la gestión de riesgos
Los principales riesgos relacionados con las actividades del grupo, incluyendo cómo el grupo gestiona dichos riesgos y qué procedimientos utiliza para detectarlos y evaluarlos	3-1, 3-2, 3-3	Gestión de riesgos - Mapa de riesgos
	2-29, 3-1, 3-2	Escuchamos a nuestros grupos de interés Doble Materialidad - Principales fases del proceso
	2-25, 2-26	Conducta empresarial: Ética e integridad - Diligencia en la gestión de denuncias
Cuestiones Medioambientales		
Información Global		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental, los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales y la aplicación del principio de precaución	2-12, 2-23, 2-24, 3-1, 3-2, 3-3	Cambio Climático - Gobernanza de la gestión ESG y el cambio climático - Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático - Política relacionada - Estrategia de cambio climático - Actuaciones y recursos relacionados
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad	3-3, 305-7	Cambio Climático - Estrategia de cambio climático - Actuaciones y recursos relacionados Indicadores Good for the Planet - EMISIONES NOX y SOX
Economía Circular		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 301-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	Economía circular y uso de recursos - Políticas relacionadas - Sistema de gestión - Actuaciones y recursos relacionados - Entrada y salida de recursos Indicadores Good for the Planet - Economía circular y uso de recursos
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	301-2	Economía circular y uso de recursos - Actuaciones y recursos relacionados
Uso sostenible de los recursos		



CONTENIDOS	GRI RELACIONADOS	APARTADOS DEL INFORME
El consumo de agua	2-23, 2-24, 2-25, 3-1, 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5	Gestión responsable del agua - Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades - Políticas relacionadas - Actuaciones y recursos relacionados con los recursos hídricos - Consumo de agua Indicadores Good for the Planet - Recursos hídricos
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	306-4	Economía circular y uso de recursos - Actuaciones y recursos relacionados
Consumo de energía y medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5	Cambio Climático - Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático - Consumos y mix energéticos Indicadores Good for the Planet - ENERGÍA
Cambio Climático		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa	305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6	Cambio Climático - Estrategia - Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales - Emisiones de GEI brutas de 3 Indicadores Good for the Planet - HUELLA DE CARBONO - SCIENCE-BASED TARGET INITIATIVE (SBTi)
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	201-2, 203-1, 203-2	Cambio Climático - Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático Informe de elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía UE
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	305-5	Cambio Climático - Estrategia
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	2-23, 2-24, 2-25, 3-3	Biodiversidad y ecosistemas - Políticas relacionadas y nuestra estrategia - Gestión de dependencias, incidencias, riesgos y oportunidades - Acciones y recursos relacionados
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-1, 304-2, 304-3	Biodiversidad y ecosistemas - Gestión de dependencias, incidencias, riesgos y oportunidades
Cuestiones Sociales y relativas al Personal		
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	2-7, 2-8, 405-1	Gestión del talento - Perfil de nuestra plantilla Indicadores Good for the people - Gestión del talento - PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA, CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD (FTES) - EMPLEADOS DE LA CADENA DE VALOR
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	2-7, 401-1	Indicadores Good for the people - Gestión del talento - PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA, CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA (FTE'S) - PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA, CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO (FTE'S)
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	2-7, 401-1	Indicadores Good for the people - Gestión del talento - PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA, CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA (FTE'S) - PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA, CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO (FTE'S)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1	Indicadores Good for the people - Gestión del talento - TASA DE ROTACIÓN SOBRE PLANTILLA MEDIA POR GÉNERO, ZONA GEOGRÁFICA Y EDAD (%) - DESPIDOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, EDAD Y GÉNERO (PAX)
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2	Indicadores Good for the people - Gestión del talento - REMUNERACIÓN MEDIA & BRECHA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD (€ Y RATIO) - BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y PAÍS (RATIO)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	202-1	Indicadores Good for the people - Gestión del talento - SALARIO BASE FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL POR GÉNERO (RATIO)
La remuneración media de los consejeros y directivos	2-19, 2-20, 2-21, 405-2	Gobierno corporativo - Remuneraciones del Consejo de Administración
Implantación de políticas de desconexión laboral	2-23, 401-3	Gestión del talento - Protección social Indicadores Good for the people - Gestión del talento - PERMISO PARENTAL



CONTENIDOS	GRI RELACIONADOS	APARTADOS DEL INFORME
Empleados con discapacidad		Indicadores Good for the people - Gestión del talento - DIVERSIDAD Y OTRAS MINORÍAS
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	2-23, 2-24, 3-3	Gestión del talento - Protección social
Número de horas de absentismo	403-9, 403-10	Indicadores Good for the people - Seguridad y salud laboral - ABSENTISMO
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	2-23, 2-24, 3-3, 401-3	Gestión del talento - Protección social Indicadores Good for the people - Gestión del talento - PERMISO PARENTAL
Salud y Seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8	Seguridad y salud laboral - Modelo de gobierno - Gestión de riesgos - Salud y bienestar de nuestras personas - Colaboración con nuestros grupos de interés Trabajadores de la cadena de valor - Cadena de suministro responsable Indicadores Good for the people - Seguridad y salud laboral - PLANTILLA REPRESENTADA COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	403-9	Indicadores Good for the people - Seguridad y salud laboral - ÍNDICES DE SALUD LABORAL - EMPLEADOS
Enfermedades profesionales, desagregado por sexo	403-10	Indicadores Good for the people - Seguridad y salud laboral - ÍNDICES DE SALUD LABORAL - EMPLEADOS
Relaciones Sociales		
Organización del diálogo social	2-29, 2-30, 402-1	Gestión del talento - Diálogo social Indicadores Good for the People - COBERTURA DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y EL DIÁLOGO SOCIAL (%)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	2-30, 3-3	Indicadores Good for the People - COBERTURA DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y EL DIÁLOGO SOCIAL (%)
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-1, 403-4	Seguridad y salud laboral - Modelo de gobierno
Formación		
Políticas implementadas y cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 404-1, 404-2	Gestión del Talento - Modelo organizativo y de gobernanza - Formación y desarrollo de capacidades Indicadores Good for the people - Gestión del talento - FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO (HORAS & HORAS EMPLEADO)
Accesibilidad Universal		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3	Gestión del talento - Igualdad de trato y oportunidades
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad.	2-23, 2-24, 2-25, 3-3	Gestión del talento - Igualdad de trato y oportunidades
Medidas adoptadas para promover el empleo	3-3, 404-1, 404-2, 404-3	Gestión del talento - Empleo de calidad - Retribución, compensación y beneficios - Formación y desarrollo de capacidades
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad; Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	2-23, 2-24, 2-25	Gestión del talento - Igualdad, diversidad e inclusión Conducta empresarial: Ética e integridad - Estructura de gobierno de la conducta empresarial - Diligencia en la gestión de denuncias - Mecanismos reguladores de la conducta empresarial y cultura corporativa
Derechos Humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	2-23, 2-24, 2-25, 3-3	Debida Diligencia de Derechos Humanos - Modelo de gobernanza y sistema de gestión y control
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	2-26, 3-3, 406-1, 411-1	Conducta empresarial: Ética e integridad - Diligencia en la gestión de denuncias



CONTENIDOS	GRI RELACIONADOS	APARTADOS DEL INFORME
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. La abolición efectiva del trabajo infantil	2-28, 3-3, 407-1, 408-1, 409-1	Gestión del talento - Diálogo social - Gestión de personas Seguridad y salud laboral - Colaboración con nuestros grupos de interés Trabajadores de la cadena de valor - Cadena de suministro responsable Impacto en la comunidad - Modelo de gobierno - Sistema de gestión de la filantropía - Reforzamos nuestros vínculos con la comunidad Debida diligencia en derechos humanos - Modelo de gobernanza y sistema de gestión y control
Corrupción y Soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 415-1	Conducta empresarial: Ética e integridad - Estructura de gobierno de la conducta empresarial - Mecanismos reguladores de la conducta empresarial y cultura corporativa - Diligencia en la gestión de denuncias - Modelo de cumplimiento - Promoción y fomento de la conducta y cultura empresarial ética
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3	Conducta empresarial: Ética e integridad - Estructura de gobierno de la conducta empresarial - Mecanismos reguladores de la conducta empresarial y cultura corporativa - Diligencia en la gestión de denuncias - Modelo de Cumplimiento
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	2-28	Impacto en la comunidad - Reforzamos nuestros vínculos con la comunidad Indicadores Good for the People - Acción social
Sociedad		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 201-1	Impacto en la comunidad - Modelo de gobierno - Sistema de gestión de la filantropía - Reforzamos nuestros vínculos con la comunidad
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	201-1, 204-1, 413-1, 413-2	Impacto en la comunidad - Reforzamos nuestros vínculos con la comunidad Indicadores Governance for Good - Cadena de suministro
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	2-29	Escuchamos a nuestros grupos de interés Impacto en la comunidad - Reforzamos nuestros vínculos con la comunidad
Las acciones de asociación o patrocinio	2-28	Impacto en la comunidad - Reforzamos nuestros vínculos con la comunidad Indicadores Good for the People - Acción social
Subcontratación y Proveedores		
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 308-1, 414-1	Trabajadores de la cadena de valor - Cadena de suministro responsable - Canales de comunicación Debida diligencia en derechos humanos - Un modelo de responsabilidad - Modelo de gobernanza y sistema de gestión y control
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	308-2, 407-1, 408-1, 409-1	Trabajadores de la cadena de valor - Cadena de suministro responsable - Sistema de control de riesgos ESG Debida diligencia en derechos humanos - Modelo de gobernanza y sistema de gestión y control
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	3-3, 308-2, 414-2	Trabajadores de la cadena de valor - Políticas relacionadas - Cadena de suministro responsable - Sistema de control de riesgos ESG
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	2-23, 2-24, 3-3	Nuestros clientes - Modelo de gobernanza - Canales de comunicación y relación con el cliente - Diversidad e inclusión



CONTENIDOS	GRI RELACIONADOS	APARTADOS DEL INFORME
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	2-25, 2-26, 3-3, 206-1, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1	Nuestros clientes - Modelo de gobernanza - Canales de comunicación y relación con el cliente - Propuesta de valor - Diversidad e inclusión - Satisfacción de nuestros clientes - Sistemas de control Conducta empresarial: Ética e integridad - Diligencia en la gestión de denuncias
Información Fiscal		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo, incluyendo los procedimientos de diligencia debida para la evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos, así como los procedimientos de verificación y control	2-23, 2-24, 207-1, 207-2	Transparencia fiscal - Una estrategia fiscal apoyada en valores
Beneficios obtenidos país por país e Impuestos sobre beneficios pagados	207-4	Transparencia fiscal - Alineados con una fiscalidad responsable
Subvenciones públicas recibidas	201-4	Indicadores económicos - Subvenciones y bonificaciones recibidas

Metodología para el Cálculo de la Huella de Carbono

El cálculo y reporte de la huella de carbono incluye los centros donde tenemos control operacional de las instalaciones, es decir los hoteles en propiedad y alquiler.

La metodología empleada para el cálculo de huella de carbono sigue el procedimiento de acuerdo con GHG *Protocol*, de aceptación internacional.

En el cálculo de huella, se consideran los siguientes alcances:

ALCANCE 1

Las emisiones de efecto invernadero de Alcance 1 son las derivadas de la actividad de combustión de combustibles para calefacción y/o ACS o de fugas de gases fluorados en nuestras propias instalaciones.

ALCANCE 2

Las emisiones de efecto invernadero de Alcance 2 son las emisiones indirectas debidas a la generación de fuentes de energía adquiridas por la compañía para su propio consumo sin ser generada en nuestras propias instalaciones. Se incluye en esta categoría la compra de energía eléctrica, *district heating* y *district cooling*.

ALCANCE 3

Dada la naturaleza de nuestro modelo de negocio, las emisiones de Alcance 3 son muy significativas para nuestra actividad. Por ello, siguiendo las recomendaciones de buenas prácticas, continuamos avanzando en la medición de la huella de Alcance 3, la cual incluye las siguientes categorías de nuestra cadena de valor:

Categorías 1 y 2: Compra de bienes/servicios y compra de bienes de capital

Las emisiones indirectas de esta categoría han sido estimadas a través de un análisis económico input/output, utilizando una herramienta propia con esta metodología y los factores de emisión de la base de datos para los cálculos CEDA 5 (ficha completa de datos ambientales v5.0. CEDA proporciona información sobre las emisiones incorporadas en el ciclo de vida por unidad monetaria gastada en bienes y servicios).

La metodología para calcular las emisiones, en primer lugar, desglosa el gasto anual por cada grupo de artículos adquiridos en el año del informe, teniendo en cuenta el código de empresa que se asigna a cada grupo y que permite diferenciar si se trata de OPEX y/o CAPEX. En segundo lugar, se multiplica el gasto, de cada grupo de artículos, por el factor de emisión que mejor se ajusta a su denominación en los datos de CEDA.

A continuación, los principales datos para el cálculo de la categoría 1:

- Incluye todas las emisiones aguas arriba de la producción de todos los bienes o servicios comprados o adquiridos en el año de informe.
- Incluye materiales (productos tangibles) y servicios (productos intangibles).
- Fuente: Base de datos de empresas de organización de compras.



- Los factores de emisión utilizados de CEDA 5 (fichero completo de datos ambientales v 5.0).

A continuación, los principales datos para el cálculo de la categoría 2, bienes de equipo y/o capital adquiridos:

- En esta categoría se incluyen todas las emisiones aguas arriba de los bienes de equipo y/o capitales adquiridos en el ejercicio de reporte.
- Fuente: Base de datos de empresas de organización de compras.
- Los factores de emisión utilizados de CEDA 5 (fichero completo de datos ambientales v 5.0).

Categoría 3: Combustibles y energía consumidos por la compañía (no incluidos en el alcance 1 y 2)

Entendemos por estas emisiones las asociadas a los combustibles y energía consumidos que no están incluidos en el alcance 1 y 2. Calculamos estas emisiones, ya que nuestros consumos de combustibles y energía constituyen una parte significativa de las emisiones de alcance 3.

Utilizamos la base de datos AEI (versión 2018) y, siguiendo el estándar actualizado, los factores de emisión de electricidad y los datos de pérdida de la red obtenidos de fuentes de datos de emisiones globales (IEA, DEFRA y países individuales) usados para calcular las pérdidas de transmisión y distribución y las emisiones asociadas con el extracción, producción y transporte de combustibles.

Categoría 5: Tratamiento de residuos

Las emisiones asociadas a la gestión de los residuos generados in situ son calculadas considerando las emisiones derivadas de su tratamiento por terceros (reciclaje, compostaje, vertido e incineración).

Las emisiones asociadas a la gestión de los residuos generados in situ, se calculan en función de la alternativa de tratamiento: reciclaje, compostaje, disposición en vertedero e incineración; y los factores de emisión para cada uno de ellos.

Categoría 6: Viajes de negocio

Las emisiones de alcance 3 asociadas a los viajes de negocios se obtienen del reporte de viajes aéreos proporcionado por nuestro partner American Express Global Business Travel: Emisiones asociadas a vuelos de negocios, en base al número de kilómetros recorridos y el factor de emisión proporcionado por DEFRA (*Department-for-environment-food-rural-affairs*).

Categoría 7: Desplazamiento al trabajo (empleados)

Con el objetivo de poder calcular las emisiones asociadas a los desplazamientos de nuestros empleados a nivel mundial, en 2019 divulgamos una encuesta con el objetivo de obtener datos sobre la distancia que recorre cada día cada uno de ellos desde su domicilio hasta su lugar de trabajo, así como los medios de transporte utilizados y el número de viajes realizados cada día.

A través de esta información, y en base a los factores de emisión obtenidos del GHG Protocol, se han calculado las emisiones totales para 2024.

Categoría 11: Uso de productos vendidos

Incorpora las emisiones alcance 1 y 2 de hoteles a los que le prestamos servicio de gestión.



Glosario

TÉRMINO	DEFINICIÓN
ARR (Average Room Rate)	Precio medio por habitación ocupada
Asset light	Estrategia de expansión o crecimiento que implica poca inversión al estar basada en modelos de gestión o de franquicia
B2B (Business to Business)	Venta de productos & servicios entre dos empresas
B2C (Business to Customer)	Comercialización de productos & servicios al cliente final
BIM (Building Information Modelling)	Es la creación digital de un activo construido que permite la integración de datos estructurados con el objetivo de mejorar el conocimiento y comportamiento del activo en su ciclo de vida
Bleisure	Es un término compuesto por la unión de las palabras en inglés business y leisure, es decir, negocio y ocio
Business development	Departamento enfocado a desarrollar y potenciar el crecimiento del negocio en la parte comercial, así como identificar nuevas oportunidades de negocio
CAPEX	Conjunto de inversiones realizadas en un activo, en un momento determinado, catalogados según naturaleza de la inversión (edificio, tecnología, mobiliario, etc.)
CDP (Carbon Disclosure Project)	Entidad que reconoce el posicionamiento de las organizaciones en materia de cambio climático
CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores)	Organismo español encargado de la supervisión e inspección de los mercados de valores y de la actividad empresarial
COP (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático)	Celebraciones anuales en las que se reúnen los países que han ratificado los compromisos en materia de cambio climático y su impulso para reducir las emisiones y mitigar el calentamiento global
COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)	Marco de referencia para la implantación de un sistema de gestión de riesgos y control interno
CSA (Corporate Sustainability Assessment)	Evaluación anual a las compañías en el ámbito de la sostenibilidad realizada por S&P Global
CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)	Directiva europea sobre información corporativa que sustituye a la Directiva 2014/95/UE (Ley 11/2018) y establece las reglas a aplicar sobre la información de sostenibilidad
CUBG (Código unificado buen gobierno (España))	Reglamento para las sociedades cotizadas. su objetivo es velar por la transparencia de los mercados de valores españoles.
Customer Journey	Identifica todas las etapas y puntos de contacto con un cliente durante su viaje o estancia en un hotel
EBITDA (Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization)	Resultado bruto de explotación antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones
E-commerce/Electronic commerce	Distribución, compra o venta de productos & servicios ofrecidos a través de internet
EMEA (Europe, Middle East and Africa)	Zona geográfica que integra los países ubicados en Europa, Oriente Medio y África
ESG (Environmental, Social & Governance)	Acrónimo en español significa medioambiente, social y gobernanza
ESRS (European Sustainability Reporting Standards)	Estándares europeos que se plantean para hacer el reporte corporativo del CSRD y crea una estructura para divulgar información sobre las cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza de una empresa
Essential brands	Una agrupación de marcas bajo un segmento concreto, que comparten determinados atributos, servicios y experiencias
Food & Beverage (F&B)	Alimentos y Bebidas
GDPR (General Data Protection Regulation)	Reglamento en materia de protección de datos de la Unión Europea con el objetivo de mejorar la protección de datos personales
GRI (Global Reporting Initiative)	Estándar mundial para la elaboración de memorias de sostenibilidad que identifica indicadores tanto cualitativos o cuantitativos a reportar en los informes de sostenibilidad
GSS (Guest Satisfaction Score)	Indicador que mide la satisfacción del cliente desde una visión de producto, servicio, etc.
GSTC (Global Sustainable Tourism Council)	Consejo Mundial de Turismo Sostenible que gestiona los estándares mundiales para la sostenibilidad en viajes y turismo



TÉRMINO	DEFINICIÓN
High-end	Es un segmento que se caracteriza por su alto poder adquisitivo que demanda exclusividad, lujo, autenticidad y excelencia
Hoteles Lifestyle	Son una categoría de hoteles que se caracterizan por ser productos con una identidad y personalidad propia
Información agregada	Integra información de hoteles en propiedad, alquiler & gestión
Información consolidada	Integra información de hoteles en propiedad & alquiler (perímetro de consolidación o integración global)
Joint Venture (JV)	Inversión conjunta con entidad propia que adquiere la propiedad de un establecimiento hotelero
KPI	Indicador o métrica cuantitativa que mide los resultados obtenidos, frente a unos objetivos, bajo una unidad de medida específica
Luxury brands	Agrupación de marcas que comparten determinados atributos, servicios y experiencias, identificados bajo criterios de lujo, calidad y un servicio personalizado
MICE (Meeting & Events)	Segmento asociado a incentivos, reuniones y eventos corporativos
NPS (Net Promoter Score)	Indicador que mide el nivel de recomendación realizado por un cliente sobre su experiencia hotelera
ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)	Integra 17 objetivos globales de la Agenda 2030 de Naciones Unidas en materia económica, social y medioambiental
OPEX	Agrupación de gastos de diferente naturaleza, derivados de la operación de una empresa
OTA (Online Travel Agency o tour operator)	Operadores o intermediarios que ofrece paquetes turísticos o servicios y productos turísticos
Plataforma e-learning	Plataforma de formación on line que integra diferentes cursos y programas para la formación de equipos
PCI Security Standards Council	Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de tarjetas de pago o crédito
Pipeline	Cartera de hoteles firmados pendientes de su apertura
PMS (Property Management System)	Plataforma tecnológica para la gestión operativa en los hoteles
Premium brands	Agrupación de marcas que comparten determinados atributos, servicios y experiencias, identificados bajo criterios de calidad y un servicio personalizado
Proxy Advisors	Entidades que prestan servicios de asesoramiento a inversores, principalmente institucionales, en relación con el ejercicio del derecho de voto derivado de la titularidad de acciones en sociedades cotizadas
QPI (Quality Penetration Index)	Índice de calidad frente a nuestros competidores. Proporciona una métrica de reputación en comparación con la competencia
Revenue Management	Enfocado a la gestión de ingresos y comercialización de los hoteles
ReviewPro	Herramienta analítica que permite a los hoteles agregar, organizar y gestionar su reputación y presencia on line
RevPAR (Revenue Per Available Room)	Indicador que mide los ingresos generados por la venta de habitaciones por habitaciones disponibles
Retribución Variable (RV)	Beneficios que complementan la retribución anual, asociada al cumplimiento de determinados objetivos o métricas
SBTi (Science Based Targets initiative)	Iniciativa que permite fijar objetivos asociados a la reducción de emisiones, basados en criterios científicos, que ayuda a las organizaciones a determinar su meta acorde a unos estándares
SCIIF (Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera)	Es un sistema de control interno que proporciona seguridad respecto a la fiabilidad de la información financiera, así como los procesos de contabilidad e información
SET (Senior Executive Team)	Comité de Dirección que integra a la alta dirección de la compañía
Stakeholders	S refiere a múltiples partes interesadas que participan y son considerados en los enfoques de todos los actores que componen un ecosistema empresarial
Sustainability Yearbook	Anuario de Sostenibilidad que publica S&P Global reconociendo a las empresas mejor posicionadas y valoradas por su desempeño en el ámbito de la sostenibilidad
Upgrade	Se ofrece a un cliente la posibilidad de reservar una tipología de habitación superior a la contratada previamente
Upscale	Segmento de hoteles con altos estándares de producto o servicio o de categoría superior
Vicepresidente (VP)	Categoría organizativa con perfil de alto directivo

Cuentas Anuales Consolidadas

2024

MELIÀ HOTELS
INTERNATIONAL | Leisure at heart,
business in mind



Ngorongoro Lodge

Balance Consolidado	249
Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada	250
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado	251
Estado del Resultado Global Consolidado	252
Estado de Flujos de Efectivo Consolidado	253

NOTAS A LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

Nota 1. Información del Grupo	254
Nota 2. Bases de Presentación de las Cuentas Anuales Consolidadas	254
Nota 3. Políticas Contables	262
Nota 4. Políticas de Gestión de Riesgos Financieros	274
Nota 5. Perímetro de consolidación	279
Nota 6. Información financiera por segmentos	281
Nota 7. Ingresos y gastos	285
Nota 8. Ganancias por acción	288
Nota 9. Activos intangibles	289
Nota 10. Inmovilizado material	291
Nota 11. Inversiones inmobiliarias	294
Nota 12. Inversiones valoradas por el método de la participación	296
Nota 13. Otros instrumentos financieros	300
Nota 14. Activos corrientes	306
Nota 15. Patrimonio	308
Nota 16. Otros pasivos no corrientes	312
Nota 17. Arrendamientos	314
Nota 18. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	317
Nota 19. Situación fiscal	317
Nota 20. Información sobre partes vinculadas	323
Nota 21. Activos y pasivos contingentes	328
Nota 22. Otra información	328
Nota 23. Hechos posteriores	330
Anexo 1. Entidades Dependientes	331
Anexo 2. Entidades Asociadas y Negocios Conjuntos	334

Balance Consolidado

(miles de €)	Nota	31/12/2024	31/12/2023
ACTIVO NO CORRIENTE			
Fondo de comercio	9	27.164	27.088
Otros activos intangibles	9	81.183	79.239
Inmovilizado material	10	1.594.373	1.578.149
Derechos de uso	17	1.517.855	1.375.854
Inversiones inmobiliarias	11	156.832	117.898
Inversiones valoradas por el método de la participación	12	206.876	240.820
Otros activos financieros no corrientes	13.1	129.071	149.673
Activos por impuestos diferidos	19.2	296.574	289.886
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		4.009.928	3.858.607
ACTIVO CORRIENTE			
Existencias	14.1	31.988	29.837
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	14.2	265.480	227.315
Activos por impuestos sobre las ganancias corrientes		24.118	35.812
Otros activos financieros corrientes	13.1	79.001	123.345
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	14.3	171.272	160.229
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		571.859	576.538
TOTAL ACTIVO		4.581.787	4.435.145
PATRIMONIO NETO			
Capital suscrito	15.1	44.080	44.080
Prima de emisión	15.1	1.079.054	1.079.054
Reservas	15.2	411.939	433.010
Acciones propias	15.3	(1.509)	(1.615)
Ganancias Acumuladas	15.4	(710.465)	(920.599)
Diferencias de conversión	15.5	(202.901)	(240.157)
Otros ajustes por cambio de valor	15.5	(2.652)	1.429
Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante	8	140.626	117.734
PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE		758.172	512.936
Participaciones no dominantes	15.6	311.705	50.211
TOTAL PATRIMONIO NETO		1.069.877	563.147
PASIVO NO CORRIENTE			
Obligaciones y otros valores negociables	13.2	52.143	52.082
Deudas con entidades de crédito	13.2	769.022	958.390
Pasivos por arrendamientos	17 y 13.2	1.312.338	1.301.464
Otros pasivos financieros no corrientes	13.2	56.268	33.713
Subvenciones de capital y otros ingresos diferidos	16.1	270.374	298.631
Provisiones	16.2	41.036	37.677
Pasivos por impuestos diferidos	19.2	212.746	167.930
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		2.713.927	2.849.887
PASIVO CORRIENTE			
Obligaciones y otros valores negociables	13.2	11.242	24.585
Deudas con entidades de crédito	13.2	111.555	288.837
Pasivos por arrendamientos	17 y 13.2	151.595	147.989
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	18.1	473.383	505.276
Pasivos por impuestos sobre las ganancias corrientes		23.846	9.451
Otros pasivos financieros corrientes	13.2	26.363	45.973
TOTAL PASIVO CORRIENTE		797.984	1.022.111
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		4.581.788	4.435.145

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada

(miles de €)	Nota	2024	2023
Ingresos operativos		2.012.786	1.928.801
Plusvalías inmovilizado		43.496	3.395
Total Ingresos Operativos y plusvalías inmovilizado	7.1	2.056.282	1.932.196
Consumos	7.2	(202.389)	(209.528)
Gastos de personal	7.3	(570.278)	(544.741)
Otros gastos de explotación	7.4	(669.111)	(645.325)
Total gastos operativos		(1.441.778)	(1.399.594)
EBITDAR (*)		614.504	532.602
Arrendamientos	17.2	(39.149)	(42.840)
EBITDA (*)	6.1	575.355	489.762
Amortización y deterioro material e intangible	7.5	(102.333)	(114.368)
Amortización y deterioro derechos de uso	7.5	(139.559)	(144.395)
EBIT /Resultado de explotación		333.463	230.999
Resultado cambiario		(43)	1.977
Financiación bancaria	7.7	(63.585)	(73.905)
Gasto financiero pasivos por arrendamientos	17,2, 7.7	(38.454)	(33.385)
Otros resultados financieros		4.023	10.715
Resultado Financiero	7.6	(98.059)	(94.598)
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	12	(10.980)	12.916
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		224.424	149.317
Impuesto sobre las ganancias	19.7	(62.383)	(19.209)
RESULTADO CONSOLIDADO		162.041	130.108
a) Atribuido a entidad dominante	8	140.626	117.733
b) Atribuido a intereses minoritarios	15.6	21.415	12.375
GANANCIAS/(PÉRDIDAS) BÁSICAS POR ACCIÓN EN EUROS	8	0,64	0,53
GANANCIAS/(PÉRDIDAS) DILUIDAS POR ACCIÓN EN EUROS	8	0,64	0,53

* Ver definiciones en Nota 2.4

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado

(miles de €)	Nota	Capital	Prima de emisión	Otras Reservas	Acciones propias	Ganancias acumuladas	Ajustes por cambios de valor	Resultados sociedad dominante	Total	Intereses minoritarios	Total PATRIMONIO NETO
PATRIMONIO NETO A 31/12/2022		44.080	1.079.054	435.552	(3.936)	(1.027.440)	(224.814)	110.694	413.189	32.661	445.850
Total ingresos y gastos reconocidos		–	–	(658)	–	(4.223)	(13.914)	117.734	98.939	12.741	111.680
Operaciones con acciones propias	15.3	–	–	(1.884)	2.321	–	–	–	437	–	437
Otras operaciones con socios o propietarios		–	–	–	–	421	–	–	421	4.797	5.218
Operaciones con socios o propietarios		–	–	(1.884)	2.321	421	–	–	858	4.797	5.655
Distribución resultados 2022	15.4	–	–	–	–	110.694	–	(110.694)	–	–	–
Otras variaciones		–	–	–	–	(51)	–	–	(51)	11	(40)
Otras variaciones del patrimonio neto		–	–	–	–	110.643	–	(110.694)	(51)	11	(40)
PATRIMONIO NETO A 31/12/2023		44.080	1.079.054	433.010	(1.615)	(920.599)	(238.728)	117.734	512.936	50.211	563.147
Total ingresos y gastos reconocidos		–	–	(688)	–	(4.807)	33.175	140.626	168.306	26.141	194.447
Distribución de dividendos	8	–	–	(20.590)	–	–	–	–	(20.590)	–	(20.590)
Operaciones con acciones propias	15.3	–	–	207	105	–	–	–	312	–	312
Otras operaciones con socios o propietarios	15.6	–	–	–	–	98.386	–	–	98.386	235.360	333.746
Operaciones con socios o propietarios		–	–	(20.383)	105	98.386	–	–	78.108	235.360	313.468
Distribución resultados 2023	15.4	–	–	–	–	117.734	–	(117.734)	–	–	–
Otras variaciones		–	–	–	–	(1.179)	–	–	(1.179)	(6)	(1.185)
Otras variaciones del patrimonio neto		–	–	–	–	116.555	–	(117.734)	(1.179)	(6)	(1.185)
PATRIMONIO NETO A 31/12/2024		44.080	1.079.054	411.939	(1.509)	(710.465)	(205.553)	140.626	758.172	311.705	1.069.877

Estado del Resultado Global Consolidado

(miles de €)	Nota	2024	2023
Resultado Neto Consolidado		162.041	130.108
Otro resultado global:			
Partidas que no se traspasarán/ reclasificarán a resultados			
Otros resultados imputados a patrimonio		(2.400)	(2.062)
Entidades valoradas por el método de la participación	12	(1.039)	(22)
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de pensiones	16.2	(935)	(1.029)
Total partidas que no se traspasarán/ reclasificarán a resultados		(4.374)	(3.113)
Partidas que pueden traspasarse posteriormente a resultados			
Diferencias de conversión	15.5	42.158	(11.157)
Coberturas de flujos efectivo	13.3	(5.731)	(3.697)
Entidades valoradas por el método de la participación	12	(1.080)	(1.385)
Efecto impositivo	19.2	1.433	924
Total partidas que pueden traspasarse posteriormente a resultados		36.780	(15.315)
Total Otro resultado global		32.406	(18.428)
RESULTADO GLOBAL TOTAL		194.447	111.680
a) Atribuido a la entidad dominante		168.306	98.939
b) Participaciones no dominantes		26.141	12.741

Estado de Flujos de Efectivo Consolidado

(miles de €)	Nota	2024	2023
1. ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
Resultado consolidado antes de impuestos		224.424	149.317
Ajustes al resultado:			
Amortizaciones y deterioros	9,10,17	241.892	258.763
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	12	10.980	(12.916)
Resultado financiero	7	98.059	94.598
EBITDA		575.355	489.762
Plusvalías de inmovilizado	7	(41.771)	(3.395)
Otros ajustes al resultado		300	(27.954)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		(34.614)	(39.948)
Otros activos	14.1	(2.151)	349
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar		(27.421)	7.403
Otros pasivos		(28.085)	–
Impuestos sobre las ganancias pagados		(24.186)	(28.993)
Total flujos de efectivo netos de las actividades de explotación (I)		417.427	397.224
2. ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Cobro dividendos		11.202	10.646
Inversiones (-):			
Participación en entidades asociadas y negocios conjuntos		(2.019)	(20.687)
Créditos a entidades asociadas y negocios conjuntos, neto de efectivo		(11.315)	(19.600)
Activos materiales, intangibles e inversiones inmobiliarias	9,10,11	(79.215)	(122.229)
Otros activos financieros		(1.604)	(17.261)
Flujos para obtener el control de sociedades dependientes		(37.937)	–
Desinversiones (+):			
Créditos a entidades asociadas y negocios conjuntos, neto de efectivo		–	37.344
Activos materiales, intangibles e inversiones inmobiliarias	9,10,11	1.410	1.600
Otros activos financieros	13.1	52.579	11.367
Total flujos de efectivo netos de las actividades de inversión (II)		(66.899)	(118.820)
3. ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Dividendos pagados (-)	8	(25.608)	–
Cobros por cambios de participación en sociedades dependientes sin pérdida de control		359.982	–
Pagos por cambios de participación en sociedades dependientes sin pérdida de control	15.3	(27.947)	–
Autocartera	15.3	74	438
Intereses pagados por deudas (-)	13.2	(61.010)	(67.152)
Emisiones de deuda	13.2	515.010	79.146
Devolución y amortización de deuda	13.2	(908.403)	(110.969)
Arrendamientos	17.2	(187.850)	(184.658)
Otros pasivos financieros (+/-)		(7.596)	23.033
Total flujos de efectivo netos de las actividades de financiación (III)		(343.348)	(260.162)
4. AUMENTO/ DISMINUCIÓN BRUTA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES (I+II+III)		7.180	18.242
5. Efecto de las variaciones de los tipos de cambio en el efectivo o equivalentes (IV)		3.777	(6.859)
6. Efecto de las variaciones al perímetro de consolidación (V)		86	166
7. AUMENTO/ DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES (I+II+III-IV+V)		11.043	11.549
8. Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio		160.229	148.680
9. Efectivo o equivalentes al final del ejercicio (7+8)		171.272	160.229

Notas a las Cuentas Anuales Consolidadas

Nota 1. Información del Grupo

La sociedad matriz o dominante, Meliá Hotels International, S.A., en adelante la "Sociedad" o la "Sociedad dominante", es una sociedad anónima española que fue constituida en Madrid, España, el 24 de junio de 1986 bajo la denominación social de Investman, S.A. Con fecha 1 de junio de 2011, la Junta General de Accionistas aprobó el cambio de denominación social, pasando a denominarse Meliá Hotels International, S.A. La Sociedad trasladó en 1998 su domicilio social al nº 24 de la calle Gremio Toneleros, de Palma de Mallorca.

Meliá Hotels International, S.A. y sus entidades dependientes y asociadas (en adelante, el "Grupo" o la "Compañía") configuran un grupo integrado de empresas que se dedican, fundamentalmente, a actividades turísticas en general y más en concreto a la gestión y explotación de hoteles de su propiedad, alquiler, en régimen de gestión o franquicia, así como a operaciones de club vacacional. El Grupo también se dedica a la promoción de toda clase de negocios relacionados con los ámbitos turístico y hotelero o con actividades de ocio, esparcimiento o recreo, así como a la participación en la creación, desarrollo y explotación de nuevos negocios, establecimientos o entidades, en los ámbitos turístico y hotelero y de cualquier actividad de ocio, esparcimiento o recreo. Así mismo, algunas sociedades del Grupo realizan actividades inmobiliarias aprovechando las sinergias obtenidas en los desarrollos hoteleros motivados por el fuerte proceso de expansión.

En todo caso, quedan expresamente excluidas del objeto social aquellas actividades que las leyes especiales reserven a sociedades que cumplan determinados requisitos que no sean cumplidos por el Grupo; en particular, se excluyen todas las actividades que las leyes reserven a las Instituciones de Inversión Colectiva o a las sociedades mediadoras del mercado de valores.

Con más de 65 años de historia, Meliá Hotels International ha consolidado su presencia internacional con 362 hoteles en 37 países, principalmente España, Latinoamérica, resto de Europa y Asia. Con una experiencia afianzada en nueve marcas, para dar respuestas a las diferentes expectativas de los clientes, que evidencia su liderazgo en hotelería vacacional y bleisure, Meliá Hotels International aspira a posicionarse entre los primeros grupos hoteleros del mundo en el segmento medio y alto, así como ser reconocidos como referente mundial en excelencia, responsabilidad y sostenibilidad.

Nota 2. Bases de Presentación de las Cuentas Anuales Consolidadas

El Grupo Meliá Hotels International presenta sus cuentas anuales consolidadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y sus interpretaciones (CINIIF) en vigor a 31 de diciembre de 2024, publicadas por el International Accounting Standard Board (IASB) y adoptadas por la Unión Europea.

Estas cuentas anuales consolidadas son formuladas por el Consejo de Administración de la sociedad dominante y están pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas, esperando sean aprobadas sin cambios.

Las cifras del Balance, de la Cuenta de pérdidas y ganancias, del Estado del resultado global, del Estado de cambios en el patrimonio neto, del Estado de flujos de efectivo, así como las Notas de la memoria, todos ellos consolidados, se expresan en euros, redondeados a miles, excepto que se indique lo contrario.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo se han elaborado de acuerdo con el enfoque del coste histórico, entendido como el valor razonable de la contraprestación dada o recibida a cambio de bienes y servicios, excepto para las partidas recogidas en el epígrafe de inversiones inmobiliarias, y para los instrumentos financieros clasificados como activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados y a valor razonable con cambios en otro resultado global, que son valorados a valor razonable (ver Nota 4.9). Cabe mencionar que los saldos provenientes de las sociedades venezolanas del Grupo han sido reexpresados a coste corriente, según la NIC 29, al considerarse este país como una economía hiperinflacionaria (ver Nota 3.15).

2.1. Cambios en políticas contables, estimaciones y errores.

Cambios en las NIIF-UE

El Grupo ha adoptado en el presente ejercicio modificaciones y/o interpretaciones aprobadas por la Unión Europea cuya aplicación no era obligatoria en 2023.

- Modificación a la NIC 1: "Clasificación de pasivos como corrientes y no corrientes y clasificación de pasivos no corrientes con covenants".
- Modificación a la NIIF 16: "Pasivo por arrendamiento en una venta con arrendamiento posterior".
- Modificación a la NIC 7 y NIIF 7: "Acuerdos de financiación con proveedores".

Las políticas contables aplicadas son consistentes con las del ejercicio anterior, teniendo en cuenta la adopción de las normas e interpretaciones comentadas anteriormente que no tienen efectos significativos sobre los Estados financieros consolidados, ni sobre la situación financiera del Grupo.

Las modificaciones de normas emitidas y aprobadas para su uso en la UE con anterioridad a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas y que entrarán en vigor en fechas posteriores, son las siguientes:

- Modificación a la NIC 21: "Ausencia de convertibilidad".

No se espera que la adopción de las normas anteriormente mencionadas suponga impactos materiales en los Estados financieros consolidados del Grupo.

2.2. Imagen fiel

Las presentes cuentas anuales consolidadas han sido preparadas a partir de los registros contables internos de la sociedad matriz, Meliá Hotels International, S.A. y de los registros contables del resto de sociedades que integran el perímetro de consolidación detallado en los Anexos 1 y 2, debidamente ajustados según los principios contables establecidos en las NIIF adoptadas por la UE, y muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, del resultado de la Compañía y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio.

2.3. Comparación de la información

Se presenta Balance, Cuenta de pérdidas y ganancias, Estado del resultado global, Estado de cambios en el patrimonio neto y Estado de flujos de efectivo, todos ellos consolidados, del ejercicio 2024 y, a efectos comparativos, los del ejercicio 2023.

2.4. Medidas alternativas de rendimiento

Se desglosan a continuación las principales medidas alternativas del rendimiento (o APM, por sus siglas en inglés) utilizadas por la Compañía, así como su base de cálculo, entendiéndose como tales aquellas medidas del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de flujos de efectivo.

Principales indicadores financieros

El Grupo emplea diversos subtotales del Resultado de explotación (o EBIT, por sus siglas en inglés). Estos subtotales se encuentran desglosados en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, donde se puede observar su conciliación respecto del Resultado de explotación, así como sus valores comparativos.

- EBITDAR (Earnings Before Interest, Tax, Depreciation, Amortization & Rent): Resultado antes de intereses, impuestos, depreciación, amortización y alquiler de hotel variable. Su utilidad reside en permitir la comparabilidad entre las unidades de negocio hoteleras explotadas por el Grupo, independientemente de la estructura mediante la cual se hayan adquirido los derechos de explotación.
- EBITDA (Earnings Before Interest, Tax, Depreciation & Amortization): Resultado antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización. Su utilidad es la de ofrecer una estimación del flujo de efectivo neto de las actividades de explotación. A tal efecto, este indicador se reporta también como subtotal en el Estado de flujos de efectivo consolidado.

Otros indicadores financieros

- EBITDAR y EBITDA sin plusvalías: El objetivo de este indicador es ofrecer una medida del resultado operativo de la Compañía que no incluya determinados resultados del segmento inmobiliario, relacionados principalmente con la variación del valor razonable de las inversiones inmobiliarias y la rotación de activos. Para el cálculo del EBITDA sin plusvalías se excluyen tanto ingresos como gastos relacionados con dichas actividades, dando lugar a los Ingresos sin plusvalías, medida utilizada para el cálculo de márgenes sin plusvalías.

La conciliación del EBITDAR y el EBITDA sin plusvalías, respecto de los reportados como subtotal en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, para el ejercicio 2024 se ofrece en el siguiente cuadro:

(miles de €)	Ingresos	Gastos	EBITDAR	Arrendamientos	EBITDA
Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada	2.056.282	(1.441.778)	614.504	(39.149)	575.355
Plusvalías inmovilizado	(43.496)	1.725	(41.771)		(41.771)
Sin plusvalías	2.012.786	(1.440.053)	572.733	(39.149)	533.584

El Grupo ha obtenido una variación de valor positiva, neta de Plusvalías de inmovilizado de 38,3 millones de euros como resultado de la revisión del valor de las inversiones inmobiliarias del Grupo (ver Nota 10 y Nota 11).

Adicionalmente, los ingresos de Plusvalías de inmovilizado incluyen 3,6 millones de euros correspondientes al segmento de rotación de activos del Grupo.

A efectos comparativos, se presenta el cálculo de la medida para el ejercicio 2023:

(miles de €)	Ingresos	Gastos	EBITDAR	Arrendamientos	EBITDA
Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada	1.932.196	(1.399.594)	532.602	(42.840)	489.762
Plusvalías inmovilizado	(3.395)	163	(3.232)		(3.232)
Sin plusvalías	1.928.801	(1.399.431)	529.370	(42.840)	486.530

Los ingresos de Plusvalías de inmovilizado por 3,4 millones de euros se correspondieron al importe neto de la revisión del valor de las inversiones inmobiliarias del Grupo (ver Nota 11).

- Margen EBITDAR y EBITDA sin plusvalías: El concepto de margen ofrece una relación en forma de porcentaje de los ingresos que la Compañía es capaz de transformar en resultado operativo. Para la toma de decisiones operativas de la Compañía se toman en consideración las magnitudes de ingresos, EBITDA y EBITDAR sin plusvalías comentadas en el punto anterior. Se presenta a continuación el cálculo para el ejercicio 2024 y 2023:

(miles de €)	2024	2023
Ingresos sin plusvalías	2.012.786	1.928.801
EBITDAR sin plusvalías	572.733	529.370
Margen EBITDAR sin plusvalías	28,45%	27,45%
EBITDA sin plusvalías	533.584	486.530
Margen EBITDA sin plusvalías	26,51%	25,22%

- Deuda Neta: Es un indicador utilizado para evaluar el apalancamiento financiero. Se calcula como diferencia entre la deuda con entidades de crédito, emisiones de títulos y pasivos por arrendamientos a corto y a largo plazo menos el efectivo y otros medios líquidos equivalentes. La conciliación de este indicador con los diferentes epígrafes del Balance consolidado para los ejercicios 2024 y 2023 se muestra a continuación:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Obligaciones y otros valores negociables (no corriente)	52.143	52.082
Deudas con entidades de crédito (no corriente)	769.022	958.390
Obligaciones y otros valores negociables (corriente)	11.242	24.585
Deudas con entidades de crédito (corriente)	111.555	288.837
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	(171.272)	(160.229)
Deuda Neta sin arrendamientos	772.691	1.163.664
Pasivos por arrendamiento	1.463.933	1.449.453
Deuda Neta	2.236.624	2.613.118

- Ratio Deuda Neta sobre EBITDA: Indicador usado habitualmente por analistas financieros, inversores y otros grupos de interés relacionados con la Compañía. Se obtiene como el ratio entre los compromisos de pago (Deuda Neta) y la capacidad de generación de flujos netos de la operación (EBITDA sin plusvalías) de la Compañía. Se presenta a continuación el cálculo para el ejercicio 2024 y 2023:

(miles de €)	2024	2023
Deuda Neta	2.236.624	2.613.118
EBITDA sin plusvalías	533.584	486.530
Deuda Neta sobre EBITDA	4,19	5,37

- GAV (Gross Asset Value): La Compañía realiza de forma periódica una valoración de sus activos fijos no financieros por un experto independiente.

El Valor Bruto de Activo (o GAV, por sus siglas en inglés) es la suma agregada del resultado de dicha valoración para todos los activos en propiedad del Grupo, y de los activos en propiedad de entidades asociadas y negocios conjuntos ponderado por el porcentaje de participación del Grupo sobre dichas entidades. En la Nota 10 se desglosa el Valor Bruto de Activo para ambos grupos de activos de acuerdo con la última valoración.

Estadísticos de gestión hotelera:

La industria hotelera utiliza unos estadísticos básicos para el análisis de la forma en que sus establecimientos hoteleros son capaces de generar ingresos y de cómo éstos evolucionan en el tiempo.

Los indicadores que se desglosan a continuación afectan únicamente al negocio hotelero desglosado como segmento en la Nota 6.

- Tasa de Ocupación: es el resultado en forma de porcentaje de dividir las habitaciones ocupadas entre las habitaciones disponibles. Se entienden por habitaciones disponibles el número de habitaciones físicas multiplicado por el número de días que la habitación ha estado en disposición de ser ocupada. Asimismo, las habitaciones ocupadas (vendidas) se calculan como el número de días que las habitaciones físicas han sido efectivamente ocupadas durante el periodo.

El indicador ofrece una medida del uso de la capacidad disponible de los hoteles y es usada por el equipo gestor para medir la demanda de un hotel o grupo de hoteles específicos en un determinado periodo. Asimismo, también sirve para fijar la tarifa promedio por habitación en función de si la demanda de habitaciones aumenta o decrece.

El detalle del cálculo de la tasa de ocupación de los hoteles explotados en régimen de alquiler y propiedad por el Grupo para los ejercicios 2024 y 2023 se muestra en el siguiente cuadro:

(nº de habitaciones)	2024	2023
Habitaciones disponibles	10.001.026	10.465.526
Habitaciones ocupadas	6.948.236	7.085.809
Tasa de ocupación	69,5%	67,7%

- ARR (Average room rate): El precio medio por habitación se calcula dividiendo el total de ingresos por habitación (ver Nota 7.1) entre las habitaciones ocupadas. Mide el precio medio por habitación alcanzado por un hotel en un determinado periodo y proporciona una valiosa información relativa a dinámicas de precios y naturaleza de los clientes de un determinado hotel o grupo de hoteles. Es una métrica utilizada ampliamente en la industria y por el equipo gestor para evaluar los precios que la Compañía es capaz de cobrar en función del tipo de cliente. Asimismo, los cambios en la tarifa promedio por habitación tienen un impacto diferente tanto en ingresos, como en la rentabilidad del negocio, de aquellos producidos en la tasa de ocupación. El resultado del cálculo del ARR para los ejercicios 2024 y 2023 es:

(en miles)	2024	2023
Ingresos por habitación (en miles)	1.194.602	1.123.977
Habitaciones ocupadas	6.948.236	7.085.809
ARR (euros)	171,93	158,62

- RevPar (Revenue per available room): El ingreso por habitación disponible es el resultado de dividir los ingresos totales por habitación (ver Nota 7.1) entre el número de habitaciones disponibles. Es una métrica importante para el equipo gestor a la hora de evaluar el comportamiento del negocio, ya que está correlacionada con los dos indicadores principales de las operaciones de un hotel o grupo de hoteles: la tasa de ocupación y la tarifa promedio por habitación. Asimismo, el RevPar se utiliza para medir y comparar el comportamiento en periodos comparables entre hoteles similares.

El resultado del cálculo del RevPar para los ejercicios 2024 y 2023 es:

(en miles)	2024	2023
Ingresos por habitación (en miles)	1.194.602	1.123.977
Habitaciones disponibles	10.001.026	10.465.526
RevPAR (euros)	119,45	107,40

2.5. Consolidación

Dependientes

Dependientes son todas las entidades sobre las que el Grupo ejerce un control efectivo, que generalmente viene acompañado de una participación superior a la mitad de los derechos de voto.

Además del porcentaje de participación, a la hora de evaluar si existe control sobre una entidad, el Grupo considera los siguientes aspectos:

- Poder sobre la participada, otorgándole la capacidad de dirigir sus actividades relevantes.
- Derecho a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada.
- Capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos obtenidos.

Según el método de la integración global, los estados financieros de las entidades dependientes se consolidan a partir de la fecha en que se transfiere el control al Grupo, y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo. Se eliminan en su totalidad los saldos y transacciones intragrupo.

Asociadas y Negocios conjuntos

Asociadas son todas las entidades sobre las que el Grupo ejerce influencia significativa pero no tiene control. Generalmente, viene acompañado de un porcentaje de participación que oscila entre el 20% y el 50% de los derechos de voto, y consiste en el poder de participar en las políticas operativas y financieras de la participada.

Negocios conjuntos son acuerdos conjuntos en los que las partes que poseen el control conjunto de dicho acuerdo ostentan derechos sobre los activos netos de éste. En virtud de estos acuerdos, se requiere el consentimiento unánime de todas las partes que comparten el control.

Las asociadas y negocios conjuntos se consolidan aplicando el método de la participación. Según este método, el importe en libros de la inversión se reconoce inicialmente a coste, y se incrementa o disminuye para reconocer la participación del Grupo en los resultados y en los ingresos y gasto reconocidos directamente en el patrimonio de la asociada o negocio conjunto después de la fecha de adquisición. La inversión del Grupo en entidades asociadas y negocios conjuntos incluye el fondo de comercio identificado en la adquisición.

La participación del Grupo en las pérdidas o ganancias posteriores a la adquisición de sus entidades asociadas y negocios conjuntos se reconoce en el epígrafe Resultado de entidades valoradas por el método de la participación de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, y su participación en los movimientos en el otro resultado global se reconoce directamente en patrimonio neto, con el correspondiente ajuste del importe en libros de su inversión.

En los casos en que, como consecuencia de las pérdidas acumuladas en que haya incurrido una asociada o negocio conjunto, su patrimonio sea negativo, el Grupo añade el importe de cualquier otra partida que sea susceptible de ser considerada como mayor valor de la inversión neta hasta reducir dicha inversión a cero. A partir de entonces, la Compañía tiene en cuenta las pérdidas adicionales mediante reconocimiento de un pasivo sólo en la medida en que incurre en obligaciones legales o implícitas, o bien haya efectuado pagos en nombre de la participada o negocio conjunto.

En la actualidad, el Grupo no participa en operaciones conjuntas que deban ser integradas por el método de la integración proporcional.

Homogeneización temporal y valorativa

La totalidad de las sociedades dependientes incluidas en el perímetro de consolidación cierran su ejercicio social el 31 de diciembre, habiéndose empleado a efectos del proceso de consolidación las respectivas cuentas anuales del ejercicio 2024, o en caso de no haber sido aún formuladas, los registros contables respectivos, una vez realizados los ajustes de homogeneización valorativa a las NIIF adaptadas por la Unión Europea correspondientes.

Combinaciones de negocios

Si la combinación de negocios se realiza por etapas, el importe en libros en la fecha de adquisición de la participación en el patrimonio neto de la adquirida anteriormente mantenido por la adquirente se vuelve a valorar al valor razonable en la fecha de adquisición; cualquier pérdida o ganancia que surja de esta nueva valoración se reconoce en el resultado del ejercicio.

En las combinaciones de negocios, el exceso entre el coste de la combinación y la participación de la entidad adquirente en el valor razonable neto de los activos, pasivos y pasivos contingentes identificables así recogidos, se presenta dentro del epígrafe Fondo de comercio del Balance consolidado.

En su caso, el exceso entre la participación de la entidad adquirente después de haber reconsiderado la identificación y valoración de los activos, pasivos y pasivos contingentes identificables y el coste de la combinación de negocios se reconoce en el resultado del ejercicio.

En su primera adopción de las NIIF, el Grupo no aplicó de forma retroactiva la NIIF 3 sobre combinaciones de negocios que ocurrieron antes de la fecha de transición, acogiéndose a la exención recogida en la NIIF 1 “Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera”, por lo tanto, los fondos de comercio existentes en normativa española al 31 de diciembre de 2003, netos de la amortización acumulada hasta tal fecha, se imputaron a fondo de comercio dentro del epígrafe de Activos intangibles.

Cambios de porcentaje de participación en sociedades dependientes sin cambio de control

Una vez que se obtiene el control, las operaciones posteriores en las que la sociedad dominante adquiere más participaciones no dominantes o enajena participaciones sin perder el control, se contabilizan como transacciones con instrumentos de patrimonio, de lo que se deduce que:

- Cualquier diferencia entre el importe por el que se ajustan las participaciones no dominantes y el valor razonable de la contraprestación pagada o recibida se reconoce directamente en el patrimonio neto consolidado y se atribuye a los propietarios de la sociedad dominante.
- No se realiza ningún ajuste en el importe en libros del fondo de comercio ni se reconocen ganancias o pérdidas en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Venta de participaciones controladoras

Cuando el Grupo deja de tener control en una entidad dependiente, la participación retenida se registra a su valor razonable en la fecha en que se pierde el control, reconociéndose la variación del importe en libros en el resultado del ejercicio. En la medida que se trate de una sociedad propietaria de un hotel, el resultado se reporta como Plusvalías de inmovilizado en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (ver Nota 3.11). El valor razonable es el importe en libros inicial a efectos de la contabilización posterior de la participación retenida como entidad asociada, negocio conjunto o activo financiero.

Pérdida de la influencia significativa

Si se deja de tener influencia significativa en la entidad asociada o negocio conjunto, el Grupo valora y reconoce la inversión mantenida a su valor razonable. Cualquier diferencia entre el valor en libros de la entidad asociada en el momento de la pérdida de la influencia significativa y el valor razonable de la inversión mantenida más los productos de la venta se reconoce en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas.

Eliminación de operaciones internas

Se han eliminado los distintos saldos recíprocos por operaciones internas de préstamo, arrendamiento, dividendos, activos y pasivos financieros, compraventa de existencias e inmovilizado y prestación de servicios. En relación con las operaciones de compraventa, se ha retrocedido el margen de beneficio no realizado frente a terceros para mostrar los bienes correspondientes a su valor de coste, ajustándose consecuentemente las amortizaciones practicadas.

Participaciones no dominantes

Bajo este epígrafe del Balance consolidado figura la parte proporcional del patrimonio que corresponda a las participaciones no dominantes del Grupo calculado de acuerdo a la NIIF 10.

Resultado atribuido a participaciones no dominantes

Es la participación en los beneficios o pérdidas consolidados del ejercicio que corresponde a las participaciones no dominantes.

Conversión de las cuentas anuales de las sociedades extranjeras

Todos los activos y pasivos de las sociedades cuya moneda funcional es distinta al euro y que se integran en la consolidación, se convierten a euros utilizando el tipo de cambio al cierre de cada ejercicio.

Las partidas de la Cuenta de pérdidas y ganancias se han convertido a los tipos de cambio existentes en las fechas en las que se realizaron las correspondientes operaciones.

La diferencia entre el importe del patrimonio de las sociedades extranjeras, incluido el saldo de la Cuenta de pérdidas y ganancias calculado conforme al apartado anterior, convertidos al tipo de cambio histórico y la situación patrimonial neta que resulte de la conversión de los activos y pasivos conforme al primer párrafo, se registra con signo positivo o negativo, según corresponda, en el patrimonio neto del Balance consolidado en la partida Diferencias de conversión, deducida la parte que de dicha diferencia corresponda a las participaciones no dominantes, que aparece en el epígrafe Participaciones no dominantes del patrimonio neto del Balance consolidado.

El fondo de comercio y los ajustes a valor razonable de las partidas del Balance que surgen en el momento de la toma de participación de una entidad extranjera, son tratados como activos y pasivos de la entidad adquirida y, por tanto, se convierten al tipo de cambio de cierre, reconociéndose las diferencias de cambio que surjan en la citada partida Diferencias de conversión.

En el momento de la enajenación, total o parcial, o devolución de aportaciones, de una sociedad cuya moneda funcional es diferente al euro, las diferencias de conversión acumuladas desde el 1 de enero de 2004 (fecha de transición a NIIF) reconocidas en el patrimonio neto consolidado, se imputan a la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como un componente del beneficio o pérdida de la enajenación.

2.6. Valoraciones y estimaciones contables

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas del Grupo, los administradores han tenido que utilizar juicios, estimaciones y asunciones que afectan a la aplicación de las políticas contables descritas en la Nota 3 y a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de activos y pasivos contingentes a la fecha de emisión de las presentes cuentas anuales consolidadas.

Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables y relevantes de acuerdo con las circunstancias, cuyos resultados constituyen la base para establecer los juicios sobre el valor contable de los activos y pasivos que no son fácilmente disponibles mediante otras fuentes. Las estimaciones y asunciones respectivas son revisadas de forma continuada; los efectos de las revisiones de las estimaciones contables son reconocidos en el período en el cual se realizan, si éstas afectan sólo a ese período, o en el período de la revisión y futuros, si la revisión afecta a ambos. Sin embargo, la incertidumbre inherente a las estimaciones y asunciones podría conducir a resultados que podrían requerir un ajuste de los valores contables de los activos y pasivos afectados en el futuro.

Las estimaciones realizadas se han detallado, en su caso, en cada una de las notas explicativas de los epígrafes del Balance consolidado. A continuación, se explican las estimaciones y juicios que tienen un impacto más significativo en los importes reconocidos en los estados financieros consolidados y que pueden suponer ajustes en los ejercicios futuros:

Pérdida estimada por deterioro del fondo de comercio y otros activos no financieros

El Grupo comprueba anualmente si los fondos de comercio y otros activos inmovilizados han sufrido alguna pérdida por deterioro del valor, de acuerdo a lo indicado en las Notas 3.1, 3.2 y 3.12. Los importes recuperables de las unidades generadoras de efectivo en arrendamiento y las no hoteleras a las que están asociados fondos de comercio se han determinado en base a cálculos del valor en uso.

Por su parte, los importes recuperables de las unidades generadoras de efectivo en propiedad se han determinado en base a valor razonable estimado en virtud de tasaciones realizadas por expertos independientes mediante técnicas de valoración de descuento de flujos de efectivo previstos procedentes de dichos activos.

Estos cálculos se fundamentan en hipótesis razonables en función de los rendimientos pasados obtenidos y las expectativas de producción y desarrollo del mercado a futuro.

No obstante, las proyecciones de flujos de efectivo contienen un elevado grado de incertidumbre debido a los efectos potenciales que tienen sobre la tasa de ocupación y el precio medio de la habitación factores tales como el contexto geopolítico, la inflación, o los riesgos medioambientales, entre otros aspectos, lo que podría conducir a ajustes de los valores contables de los activos de las unidades generadoras de efectivo en el futuro, particularmente de las de arrendamiento, dado el elevado margen existente entre el valor razonable y el valor en libros de la mayor parte de los activos en propiedad.

Impuestos sobre las ganancias

El cálculo del impuesto sobre las ganancias requiere interpretaciones de la normativa fiscal aplicable a todos los países en los que están presentes las sociedades del Grupo. Además, existen varios factores, ligados principal y no exclusivamente a los cambios e interpretaciones de las leyes fiscales actualmente en vigor, que requieren la realización de estimaciones por parte de los administradores de la sociedad matriz.

Los administradores de la sociedad dominante tienen que realizar estimaciones significativas para determinar el importe de los activos por impuesto diferido que se pueden registrar, teniendo en cuenta los importes y las fechas en las que se obtendrán las ganancias fiscales futuras y el periodo de reversión de las diferencias temporarias imponibles.

Cuando existe incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto sobre las ganancias, el Grupo evalúa si es probable que una autoridad tributaria acepte un tratamiento fiscal incierto. Si llega a la conclusión de que es probable que la autoridad tributaria acepte un tratamiento fiscal incierto, se refleja el efecto de la incertidumbre sobre la ganancia (pérdida) fiscal, las bases fiscales, las pérdidas o créditos fiscales no utilizados o los tipos impositivos correspondientes. El efecto de la incertidumbre se refleja utilizando el método que, en cada caso, mejor prefigure la resolución de la incertidumbre: el importe más probable o el valor esperado. Para cada caso, la Compañía evalúa si debe considerar cada tratamiento fiscal incierto por separado, o conjuntamente con otro o varios otros tratamientos fiscales inciertos, en función del planteamiento que mejor prefigure la resolución de la incertidumbre.

En la Nota 19 se incluyen los desgloses relacionados con las estimaciones relativas al impuesto sobre las ganancias.

Valor razonable de instrumentos financieros derivados

El valor razonable de aquellos instrumentos financieros derivados que no se negocian en un mercado activo se determina utilizando técnicas de valoración, tal como se indica en la Nota 3.5. El Grupo utiliza su juicio para seleccionar una serie de métodos y realiza hipótesis que se basan principalmente en las condiciones del mercado existentes en la fecha de cada Balance consolidado. La mayor parte de estas valoraciones se obtienen de las entidades financieras con las que fueron contratados los instrumentos ó se determinan por referencia a valor razonable del activo del que derivan.

Valor razonable de inversiones inmobiliarias

El Grupo ha optado por valorar las inversiones inmobiliarias según el modelo de valor razonable. La estimación de este valor razonable se realiza, en su mayor parte, en base a tasaciones realizadas por expertos independientes mediante técnicas de valoración de descuento de flujos de efectivo previstos procedentes de dichos activos, así como actualizaciones periódicas de la Compañía en base a dichos estudios.

Prestaciones post-empleo

El coste de los planes de pensiones de prestación definida se determina mediante valoraciones actuariales. Las valoraciones actuariales requieren la utilización de hipótesis sobre los tipos de descuento, la rentabilidad de los activos, los incrementos de los salarios, las tablas de mortalidad y rotación, así como sobre la edad de jubilación de los empleados con derecho a estas prestaciones. Estas estimaciones están sujetas a incertidumbres significativas debido al largo plazo de liquidación de estos planes.

La valoración de estas obligaciones ha sido calculada por expertos independientes de reconocido prestigio, mediante técnicas de valoración actuarial. En la Nota 16.2 se ofrecen detalles sobre las hipótesis utilizadas para el cálculo de estos compromisos.

Inflación y tipo de cambio a aplicar en la consolidación de filiales venezolanas

En octubre de 2021, Venezuela sustituyó al Bolívar soberano (VES), aplicado hasta ese momento, por el Bolívar digital (VED), dividiendo el valor de la nueva moneda por 1.000.000 (1VED=1.000.000 VES).

Sin embargo, desde el ejercicio 2017, y debido a que continúa la compleja situación económica y política que atraviesa el país, la Compañía considera que los distintos tipos de cambio oficiales no reflejan la realidad económica del país y, por tanto, tomó la decisión de estimar internamente el tipo de cambio más apropiado para la integración de los estados financieros de sus filiales venezolanas.

Este tipo de cambio estimado, basado en la fuerte inflación a la que están sometidos los precios de los bienes y servicios del país, se ha calculado en base al último tipo de cambio oficial de 2014, actualizado por la inflación correspondiente en cada ejercicio a partir de entonces.

La inflación considerada para este cálculo en el ejercicio 2024 ha sido de 98,84%, 185,71% en 2023, ambas estimaciones en base a estudios de expertos independientes. El Banco Central de Venezuela ha publicado cifras de inflación para 2024 por valor de 26,27%.

El Grupo continuará evaluando la situación política y económica del país, para adoptar cualquier modificación en el tipo de cambio que le resultase aplicable para la consolidación de sus dependientes venezolanas.

2.7. Estados de flujos de efectivo

El Estado de flujos de efectivo consolidado recoge los movimientos de tesorería realizados durante el ejercicio, calculados por el método indirecto. En el estado de flujos de efectivo consolidado se utilizan las siguientes expresiones en el sentido que figura a continuación:

- Flujos de efectivo: Entradas y salidas de efectivo o de otros activos líquidos equivalentes, entendiéndose por éstos las inversiones a plazo inferior a 3 meses de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: Son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios del Grupo, así como otras actividades que no puedan ser calificadas como de inversión o financiación.
- Actividades de inversión: Las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: Actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos de carácter financiero.

Los flujos de las actividades de explotación incluyen la parte correspondiente a las plusvalías generadas por la actividad de rotación de activos, si se realizan operaciones en el ejercicio, mientras que la parte correspondiente al valor neto contable de los activos enajenados se registra en el epígrafe de Actividades de inversión.

En cuanto a los pagos por arrendamientos, se separa el importe total de los flujos de caja pagados en cada ejercicio entre el principal (presentado dentro de actividades de financiación) y los intereses (presentados asimismo dentro de actividades de financiación).

Nota 3. Políticas Contables

3.1. Activos intangibles

Fondo de comercio

El fondo de comercio generado en la consolidación representa la diferencia entre el precio de adquisición de las sociedades dependientes, consolidadas por el método de integración global, y la participación del Grupo en el valor de mercado de los elementos que componen los activos y pasivos identificables de las sociedades dependientes.

Los fondos de comercio generados en adquisiciones anteriores a la fecha de transición a las NIIF se mantienen en el Balance consolidado por el valor neto registrado a 31 de diciembre de 2003, netos de su deterioro correspondiente si fuera el caso.

Los fondos de comercio no se amortizan. En su lugar, son revisados anualmente mediante estudios para verificar que no exista deterioro del valor asignado inicialmente, reconociéndose pérdidas por el deterioro de valor si el valor recuperable, determinado en base al valor actual de los flujos futuros esperados de las unidades generadoras de efectivo asociadas a cada uno de los fondos de comercio y descontados a una tasa que considera los riesgos específicos de cada una de dichas unidades generadoras, es inferior al valor asignado inicialmente. Una vez reconocida la pérdida por deterioro de un fondo de comercio, ésta no revierte en los ejercicios futuros. Estas valoraciones son realizadas de forma interna y se ofrecen detalles sobre su cálculo en la Nota 9.

Otros activos intangibles

El resto de los activos intangibles corresponde a diversas aplicaciones informáticas, así como derechos de traspaso y propiedad industrial.

Las aplicaciones informáticas se encuentran valoradas a su precio de adquisición o coste de producción y se amortizan linealmente durante su vida útil estimada en un plazo entre 5 y 10 años. Los gastos relacionados con el mantenimiento de programas informáticos se reconocen como gasto cuando se incurre en ellos.

Dentro de este epígrafe, se incluyen las inversiones en innovación tecnológica en los que el Grupo ha incurrido para la producción de programas informáticos únicos, identificables y controlados por el Grupo y que, además, cumplen las siguientes condiciones:

- Técnicamente, es posible completar la producción del activo intangible de forma que pueda estar disponible para su utilización o venta.
- La Compañía tiene la intención de completar el activo intangible, para usarlo o venderlo.
- La Compañía tiene capacidad para utilizar o vender el activo intangible.
- Se puede demostrar la forma en que el activo intangible vaya a generar probables beneficios económicos en el futuro.
- Existe disponibilidad de los adecuados recursos técnicos, financieros o de otro tipo, para completar el desarrollo y para utilizar o vender el activo intangible.
- El desembolso atribuible al activo intangible durante su desarrollo puede valorarse de forma fiable.

Los costes directamente atribuibles que se capitalizan como parte de los programas informáticos incluyen el coste social del personal que desarrolla los programas y un porcentaje adecuado de gastos generales.

Los derechos de traspaso corresponden, principalmente, a los costes de adquisición de los derechos de explotación y gestión de diversos hoteles y se amortizan linealmente durante el tiempo de duración de los contratos vinculados a estos derechos.

Las inversiones realizadas en marcas, que se contabilizan inicialmente a coste de adquisición, no se amortizan al estimarse su vida útil indefinida. La amortización del resto de elementos recogidos en propiedad industrial es lineal por un periodo de cinco años.

En cada cierre de ejercicio el Grupo evalúa si existe algún indicio de deterioro de valor de este tipo de activos, estimándose el valor recuperable de los mismos en caso de que así fuera conforme a la metodología descrita en la Nota 3.2.

3.2. Inmovilizado material

Se contabilizan al coste de adquisición, incluyendo costes de transacción, más costes financieros directamente atribuibles a la adquisición, construcción y reforma, que se producen hasta la puesta en condiciones de funcionamiento del bien, si los hubiera, minorado por la amortización acumulada y cualquier pérdida por deterioro de su valor conforme a lo descrito en esta Nota.

Las reparaciones que no representan una ampliación de la vida útil o de la capacidad productiva del activo y los gastos de mantenimiento son cargados directamente a la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los costes de ampliación o mejora que dan lugar a una mayor duración del bien, o cuando los mismos sólo se pueden utilizar junto con el elemento del inmovilizado, son capitalizados como mayor valor del mismo.

El Grupo amortiza su inmovilizado material linealmente, distribuyendo el coste de los activos entre los años de vida útil estimada, según el siguiente detalle:

Construcciones	40-50 años
Instalaciones técnicas	15-18 años
Maquinaria	10-18 años
Mobiliario	10-15 años
Equipos Informáticos	3-8 años
Elementos de transporte	5-10 años
Otro Inmovilizado	4-8 años

Dicha amortización, no obstante, es ajustada para aquellos activos asociados a contratos de arrendamiento, amortizándose los mismos durante el período más corto entre la vida útil del activo y la duración de dicho contrato de arrendamiento.

La vida útil y el valor residual de los activos materiales se revisa en la fecha de cada Balance consolidado, considerando específicamente si los riesgos relacionados con el clima requieren un cambio en la vida útil y el valor residual de los activos. Los terrenos no están sometidos a amortización sistemática, al considerarse de vida útil indefinida, aunque sí se someten a pruebas de deterioro.

El epígrafe de Otro inmovilizado incluye también el importe del inventario de reposiciones valoradas por su coste de realización, aplicándose como bajas las roturas y faltas del período, cuyo coste se registra en el epígrafe de "Otros gastos de explotación" de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Deterioro de valor del activo material e intangible

La Compañía evalúa en cada cierre de ejercicio si hay indicios de que los activos puedan estar deteriorados. Si existe algún indicio, se realiza una estimación del importe recuperable del activo. El importe recuperable de un activo o unidad generadora de efectivo es el mayor entre el valor razonable menos los costes de venta del activo o unidad generadora de efectivo y su valor en uso, y se determina para cada activo individualmente, a menos que el activo no genere entradas de efectivo que sean independientes de las de otro activo o grupo de activos. Periódicamente, el Grupo obtiene valoraciones realizadas por expertos independientes del valor razonable de sus activos hoteleros en propiedad, tanto explotados por la Compañía como arrendados a terceros, así como determinados hoteles en arrendamiento. Dichas valoraciones son completadas por valoraciones realizadas internamente.

A la hora de determinar el valor de los activos, el criterio de valoración más utilizado por los expertos es el descuento de flujos de caja, dado que generalmente las inversiones hoteleras son valoradas en función de los ingresos futuros potenciales. En determinados casos, se utilizan otros métodos de valoración como el método de los comparables o el del valor residual. Este último método se utiliza principalmente a la hora de valorar solares y parcelas de terreno.

En cada cierre de los ejercicios en los que no se obtienen valoraciones de expertos independientes, el Grupo evalúa si hay indicios de que sus activos materiales puedan estar deteriorados. Para los hoteles en propiedad, el Grupo considera si hay indicios de deterioro en base, principalmente, al resultado de explotación de las diferentes unidades generadoras de efectivo, así como a fuentes de información externa observables que pongan de manifiesto que el valor del activo ha disminuido durante el periodo significativamente más que lo que cabría esperar como consecuencia del paso del tiempo o de su uso normal, debido a cambios que puedan haber acontecido en el entorno en el que opera el hotel. Además, se toman en consideración otros factores como las circunstancias geopolíticas, coyunturas económicas o desastres naturales que pudieran afectar al valor recuperable de estos activos.

Si existe algún indicio, o cuando se requiere una prueba anual de deterioro, el Grupo realiza una estimación del importe recuperable del activo tomando como base la metodología utilizada en la última valoración del experto independiente para el correspondiente activo o unidad generadora de efectivo.

Al evaluar el valor en uso, el Grupo proyecta flujos de efectivo futuros considerando el presupuesto aprobado por los órganos de gobierno de la Compañía para el ejercicio 2025, y aplicando hipótesis de crecimiento consistentes con el mercado en que opera el activo y su desempeño histórico para el resto del período, hasta completar un período de 10 años, estimando un valor residual de acuerdo a una tasa de crecimiento a largo plazo no superior al crecimiento esperado de la economía y del sector donde opera el activo. En el caso de los activos en arrendamiento, los flujos de efectivo se proyectan durante la duración estimada del arrendamiento, conforme se describe en la Nota 3.12. Los flujos futuros de efectivo estimados se descuentan utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleje la evolución del valor del dinero en el tiempo en el mercado actual y los riesgos específicos del activo que no hayan sido ajustados en los flujos futuros de efectivo estimados, principalmente los riesgos de negocio y del país donde radica el activo, así como los riesgos climáticos significativos que pudieran afectarles.

Cuando el valor en libros de un activo excede su importe recuperable, el activo se considera deteriorado y se reduce su valor en libros hasta su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro de las actividades que continúan se reconocen en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en la categoría de gasto acorde con la función del activo deteriorado.

En cada cierre de ejercicio se realiza una evaluación de si existen indicios de que las pérdidas por deterioro reconocidas previamente han desaparecido o disminuido. Si existen estos indicios, se estima el valor recuperable. Una pérdida por deterioro reconocida anteriormente se revierte sólo si se ha producido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable del activo desde que la última pérdida por deterioro fue reconocida. Si este es el caso, el valor en libros del activo se incrementa hasta su valor recuperable. Este incremento no puede exceder el valor en libros que se hubiese registrado, neto de amortización, de no haberse reconocido la pérdida por deterioro para el activo en años anteriores. Esta reversión se reconoce en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo. Después de esta reversión, el gasto de amortización se ajusta en los siguientes periodos, para imputar el valor en libros revisado del activo, menos su valor residual, de forma sistemática a lo largo de la vida útil del activo.

3.3. Inversiones inmobiliarias

Se incluyen en este epígrafe aquellas inversiones realizadas por el Grupo para obtener rentas de alquiler o plusvalías, y que generan flujos de efectivo independientes de los procedentes del resto de activos poseídos por el Grupo.

Con posterioridad al reconocimiento inicial realizado por el importe total de los costes asociados a la transacción de adquisición del bien, el Grupo ha escogido la aplicación del modelo de valor razonable, por lo que todas las inversiones inmobiliarias se reconocen a valor razonable, incluyéndose en los epígrafes Otros gastos de explotación y Plusvalías de inmovilizado de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio cualquier variación del valor razonable, a la baja o al alza respectivamente que se produzca. En caso de enajenación de inversiones inmobiliarias la diferencia entre el valor razonable de la contraprestación acordada y el valor en libros se incluirá en el epígrafe Plusvalías de inmovilizado de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Al final de cada ejercicio, el Grupo actualiza su evaluación del valor razonable de cada inmueble, bien mediante la valoración realizada por un experto independiente, bien contrastando con información actualizada las principales variables utilizadas en la última valoración disponible realizada por el experto. La mejor evidencia del valor razonable son los precios actuales en un mercado activo para inmuebles similares. Cuando tal información no se encuentra disponible, se proyectan los flujos de efectivo futuros descontados, partiendo del presupuesto aprobado por los órganos de gobierno de la Compañía para el siguiente ejercicio, y aplicando hipótesis de crecimiento consistentes con el mercado en el que opera dicho activo.

3.4. Información financiera por segmentos

La información sobre los segmentos de explotación se presenta de acuerdo con la información interna que se suministra a la máxima autoridad en la toma de decisiones. Se ha identificado como la máxima autoridad en la toma de decisiones, que es responsable de asignar los recursos y evaluar el rendimiento de los segmentos de explotación, al Senior Executive Team (SET) o Comité de Dirección. El SET es un órgano colegiado, formado por los Chief Officers de cada Dirección General y el CEO (Chief Executive Officer).

3.5. Instrumentos Financieros

El Grupo reconoce un activo financiero o un pasivo financiero en su Balance consolidado cuando se convierte en parte de las cláusulas contractuales del instrumento en cuestión.

Activos financieros

Los activos financieros dentro del alcance de la NIIF 9 se clasifican según los criterios de valoración como activos financieros a coste amortizado, activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, y activos financieros a valor razonable con cambios en resultados. La clasificación dentro de una u otra categoría dependerá de las características de los flujos de efectivo contractuales del activo financiero y del modelo de negocio de la Compañía para gestionar dichos activos.

Inicialmente, los activos financieros se valoran a valor razonable, excepto en el caso de las cuentas a cobrar comerciales, que se valorarán a su precio de transacción en caso de que no tengan un componente financiero significativo.

Activos financieros a coste amortizado

Dentro de esta clasificación se incluyen los importes considerados en el epígrafe de Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar y todos los derechos de cobro incluidos en los epígrafes de Otros activos financieros no corrientes y Otros activos financieros corrientes.

Dichos activos se contabilizan posteriormente a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo. Las ganancias y pérdidas se reconocen en resultados cuando los préstamos y partidas a cobrar se dan de baja en contabilidad o pierden valor por deterioro.

Los depósitos y fianzas no corrientes se valoran al coste amortizado usando el método del tipo de interés efectivo, si bien no se descuentan por considerar que el efecto de la actualización no sería significativo.

Este tipo de activos se mantienen con el objetivo de obtener flujos de efectivo contractuales y dan lugar únicamente a pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente.

Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados incluyen activos financieros mantenidos para su negociación y que se adquieren con el propósito de venderse, principalmente, en el corto plazo, así como instrumentos de patrimonio no cotizados de entidades sobre las que no se tiene control ni influencia significativa.

Operaciones de cesión de activos financieros

La Compañía da de baja un activo financiero cedido cuando transmite los derechos contractuales a recibir los flujos de efectivo que genera, o cuando aun conservando estos derechos, asume la obligación contractual de abonarlos a los cesionarios y los riesgos y beneficios asociados a la propiedad del activo se transfieren sustancialmente.

En el caso de cesiones de activos en los que los riesgos y beneficios asociados a la propiedad del activo se retienen sustancialmente, el activo financiero cedido no se da de baja del Balance consolidado, reconociéndose un pasivo financiero asociado por un importe igual a la contraprestación recibida, que se valora posteriormente por su coste amortizado. El activo financiero cedido se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la cesión. En la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada se reconocen, sin compensar, tanto los ingresos del activo cedido, como los gastos del pasivo financiero asociado.

Deterioro de valor de los activos financieros

La Compañía aplica un enfoque simplificado en el cálculo de las pérdidas crediticias esperadas de los activos financieros a coste amortizado, reconociendo en cada fecha de cierre, en su caso, una corrección de valor por las pérdidas crediticias esperadas durante toda la vida del activo. Para ello, el Grupo ha establecido una matriz de provisiones que se basa en su historial de pérdidas crediticias, ajustada por factores prospectivos específicos para dichos activos.

Debido a las características del principal sector donde opera la Compañía, los clientes del segmento hotelero tienen un riesgo de insolvencia mínimo.

En relación a los clientes del Club Vacacional, la Compañía puede proceder a la rescisión de los contratos, por lo que el impacto de la cancelación de dicha cuenta a cobrar implicaría también la baja en cuentas de las obligaciones pendientes de ejecución.

Pasivos Financieros

Los pasivos financieros dentro del alcance de la NIIF 9 se clasifican según los criterios de valoración como pasivos financieros valorados a coste amortizado, pasivos financieros a valor razonable con cambios a resultados y pasivos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global. Estos pasivos se reconocen inicialmente a su valor razonable, ajustado por los costes de transacción que le sean directamente imputables. Todos los pasivos financieros no derivados del Grupo se incluyen dentro de la clasificación de Pasivos financieros valorados a coste amortizado.

Los gastos financieros derivados de pasivos financieros se registran en función de su devengo.

El Grupo da de baja los pasivos financieros cuando se extinguen las obligaciones que los han generado.

Emisión de obligaciones y otros valores negociables

Las emisiones de deuda se registran inicialmente por el valor razonable de la contraprestación recibida, deducidos los costes directamente atribuibles a la transacción. Posteriormente, se valoran a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo. Los bonos con un vencimiento superior a doce meses se clasifican en el pasivo no corriente, los que tienen vencimiento inferior se reflejan en el pasivo corriente.

Préstamos con rendimientos financieros

Los préstamos se reconocen inicialmente por su coste, que es el valor razonable de la contraprestación recibida, neto de los costes de emisión y descuento o prima de liquidación asociados al endeudamiento.

Posteriormente al reconocimiento inicial, los préstamos y créditos con rendimiento de intereses son valorados a su coste amortizado mediante el método del tipo de interés efectivo.

Préstamos y créditos con entidades de crédito

Los préstamos se registran inicialmente por el efectivo recibido, neto de los costes incurridos en la transacción. En periodos posteriores, se valoran a su coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar

Las cuentas a pagar originadas por operaciones de tráfico se registran a valor razonable y posteriormente son valoradas a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Pasivos por arrendamientos

Se incluye método de valoración y políticas contable sobre este tipo de pasivos en la Nota 3.12.

Otros pasivos financieros a coste amortizado

El resto de pasivos financieros que responden a obligaciones de pago detalladas en la Nota 13 de la memoria, se valoran por el mismo criterio del coste amortizado mediante el método del tipo de interés efectivo. No obstante, aquellos con vencimiento a corto plazo y que no tengan un tipo de interés contractual se valoran por el importe nominal cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no sea significativo.

Instrumentos Financieros Derivados

Los instrumentos financieros derivados se clasifican como activos o pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados o como coberturas contables, correspondiendo éstas a activos o pasivos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global. En ambos casos, los instrumentos financieros derivados son registrados inicialmente por su valor razonable a la fecha en que se contrata el derivado y, periódicamente se ajusta dicho valor razonable. Los derivados se contabilizan como activos, en la línea de Otros activos financieros, cuando el valor razonable es positivo y como pasivos, en el epígrafe de Otros pasivos financieros, cuando el valor razonable es negativo. Se clasifican como corriente o no corriente atendiendo al calendario estimado de flujos.

Coberturas Contables

La Compañía ha optado por seguir aplicando los requisitos sobre contabilidad de coberturas bajo NIC 39, en aplicación del párrafo 7.2.21 de la NIIF 9.

La Compañía aplica contabilidad de coberturas en aquellas operaciones en las que se espera que la cobertura sea altamente eficaz, esto es, cuando los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de los elementos objeto de cobertura, se compensan con los cambios en el valor razonable o flujos de efectivo de los instrumentos de cobertura con una efectividad comprendida entre un rango del 80% al 125%. Asimismo, en el momento de iniciar la cobertura, se documenta formalmente la relación entre el elemento cubierto y el instrumento financiero derivado designado a tal efecto.

El Grupo tiene contratadas varias permutas (o swaps) de tipos de interés clasificadas como coberturas de flujos de efectivo. Las variaciones en el valor razonable de dichos instrumentos financieros derivados se reflejan en el patrimonio neto, en el epígrafe de Otros ajustes por cambios de valor, imputándose por la parte considerada como cobertura eficaz a la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en la medida en que también se liquida la partida cubierta. La contabilización del valor razonable se hace atendiendo a la fecha de negociación.

El valor razonable de los swaps de tipos de interés se determina mediante la técnica de valoración del descuento de flujos de acuerdo a las características de cada contrato, tales como nominal y calendario de cobros y pagos. Los factores de descuento para la obtención de dicho valor se calculan en base a la curva de tipos cupón cero obtenida a partir de los depósitos y tipos que cotizan en el mercado en la fecha de valoración. El valor razonable resultante se ajusta por el riesgo de crédito propio y de la contraparte, de acuerdo a la NIIF 13. Estos valores se obtienen de estudios realizados, normalmente por las entidades financieras con las que el Grupo tiene contratados estos instrumentos.

Derivados que no califican para la contabilidad de coberturas

Cualquier pérdida o ganancia proveniente de cambios en el valor razonable de los derivados que no cumplen los requisitos para ser considerados como instrumentos de cobertura se imputa directamente a la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio. El valor razonable de estos instrumentos financieros derivados se obtiene en base a estudios realizados por expertos independientes.

3.6. Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones interrumpidas

En el caso de que existan bienes cuyo valor en libros se espera recuperar a través de una venta en lugar de por su uso continuado, se recogen bajo el epígrafe de Activos no corrientes mantenidos para la venta.

Se registran al menor valor entre su valor en libros y su valor razonable menos los costes de venta. La Compañía reconoce una pérdida por deterioro del valor debida a las reducciones iniciales o posteriores del valor del activo hasta el valor razonable menos los costes de venta. La Compañía reconoce una ganancia por cualquier incremento posterior derivado de la valoración del valor razonable menos los costes de venta de un activo, aunque no por encima de la pérdida por deterioro del valor acumulada que hubiera sido reconocida.

En la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, los ingresos y gastos de operaciones interrumpidas se presentan separados de los ingresos y gastos de operaciones continuadas, por debajo del resultado después de impuestos. No se dota amortización para los activos clasificados como mantenidos para su venta.

Aquellos activos no corrientes que estén en venta, dentro de la actividad del segmento de rotación de activos, pero que todavía se siguen explotando por el Grupo hasta su enajenación no se reclasifican a este epígrafe del Balance consolidado y se mantienen en el Balance consolidado de acuerdo a su naturaleza.

3.7. Existencias (comerciales, materias primas y otros aprovisionamientos)

Las materias primas y auxiliares se valoran a coste promedio de adquisición que, en general, es inferior al valor neto de realización, practicándose las correcciones valorativas para reflejar su valor estimado de realización en caso de ser inferior al coste. El precio de adquisición comprende el importe consignado en factura más todos los gastos adicionales que se producen hasta que los bienes se hallan en el almacén. El valor neto de realización representa el precio estimado de venta menos todos los costes que se estiman que serán incurridos en los procesos de venta.

3.8. Acciones propias

Las acciones propias se presentan minorando el patrimonio neto del Grupo, y se valoran por su precio de adquisición, sin efectuar corrección valorativa alguna.

Los beneficios y pérdidas obtenidos en la enajenación de estas acciones se registran directamente contra patrimonio.

3.9. Subvenciones oficiales

Las subvenciones oficiales se registran por su valor razonable cuando existe una seguridad de cumplimiento de las condiciones establecidas para la obtención de las mismas, y de que se recibirán tales subvenciones.

Cuando se trata de una subvención relacionada con una corriente de gastos, ésta es llevada a resultados en los periodos necesarios para igualar la subvención, según una base sistemática, a los gastos que ésta está destinada a compensar.

Cuando la subvención está relacionada con un activo, el valor razonable es reconocido como un ingreso diferido y es llevada a resultados en función de la vida útil esperada de dicho activo.

3.10. Provisiones y contingencias

Las provisiones son reconocidas en el momento en el que el Grupo:

- Tiene una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de un suceso pasado.
- Es probable que tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos para cancelar tal obligación.
- Puede hacer una estimación fiable del importe de la obligación.

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir a un tercero la obligación, registrándose los ajustes que surjan por la actualización de la provisión como un gasto financiero conforme se van devengando. Cuando se trata de provisiones con vencimiento inferior o igual a un año, y el efecto financiero no es significativo, no se lleva a cabo ningún tipo de descuento.

Las provisiones se revisan a la fecha de cierre de cada Balance consolidado y son ajustadas con el objetivo de reflejar la mejor estimación actual del pasivo correspondiente a dicha fecha, teniendo en cuenta los riesgos e incertidumbres relativos a la obligación.

Por otra parte, se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones, surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurran eventos futuros que no están enteramente bajo el control del Grupo y aquellas obligaciones presentes, surgidas como consecuencia de sucesos pasados, para las que no es probable que haya una salida de recursos para su liquidación o que no se pueden valorar con suficiente fiabilidad. Estos pasivos contingentes no son objeto de registro contable, detallándose los mismos en las notas de las cuentas consolidadas (ver Nota 21).

Prestaciones post-empleo

Los planes post-empleo se clasifican como planes de aportaciones definidas o como planes de prestaciones definidas.

Planes de pensiones de aportaciones definidas

Un plan de aportaciones definidas es aquel bajo el cual el Grupo realiza contribuciones fijas a una entidad separada y no tiene ninguna obligación legal, contractual o implícita de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no dispusiese de activos suficientes para atender los compromisos asumidos.

Las contribuciones se reconocen como prestaciones a los empleados cuando se devengan.

Planes de pensiones de prestación definida

Los planes de pensiones que no tienen carácter de aportación definida se consideran de prestación definida. Generalmente, los planes de prestaciones definidas establecen el importe de la prestación que recibirá el empleado en el momento de su jubilación, normalmente en función de uno o más factores como la edad, años de servicio y remuneración.

El Grupo reconoce en el Balance consolidado una provisión respecto a los premios de prestación definida establecidos en los convenios colectivos por la diferencia entre el valor actual de las retribuciones comprometidas y el valor razonable de los eventuales activos afectos a los compromisos con que se liquidarán las obligaciones, minorado, en su caso, por el importe de los costes por servicios pasados no reconocidos todavía.

Si de la diferencia anterior surge un activo, su valoración no puede superar el valor actual de los beneficios económicos disponibles en forma de reembolsos procedentes del plan o reducciones en las aportaciones futuras al mismo.

Los costes por servicios pasados se reconocen inmediatamente en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, excepto cuando se trate de derechos revocables, en cuyo caso, se imputan a la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de forma lineal en el período que resta hasta que los derechos por servicios pasados son irrevocables.

El valor actual de la obligación se determina mediante métodos actuariales de cálculo e hipótesis financieras y actuariales no sesgadas y compatibles entre sí. La Compañía reconoce, directamente en el Estado de resultado global consolidado, las pérdidas y ganancias derivadas de la variación en el valor actual y, en su caso, de los activos afectos, por cambios en las hipótesis actuariales o de ajustes por la experiencia.

Determinados convenios colectivos vigentes aplicables a algunas compañías del Grupo establecen que el personal fijo que opte por extinguir su contrato con la Compañía con un determinado número de años vinculado a la misma percibirá un premio en metálico equivalente a un número de mensualidades proporcional a los años trabajados. Durante el ejercicio se ha realizado una evaluación de dichos compromisos de acuerdo con las hipótesis actuariales del modelo de rotación propio del Grupo, aplicando el método de cálculo conocido como crédito unitario proyectado e hipótesis demográficas correspondientes a las tablas PER2020.

El saldo de provisiones, así como la activación de pagos por servicios futuros, cubren estos compromisos adquiridos, según estudio actuarial realizado por experto independiente. En la Nota 16.2 se ofrecen más detalles sobre esta valoración.

En lo que se refiere a los compromisos por pensiones y obligaciones estipulados en convenios colectivos afectados por la Orden Ministerial de 2 de noviembre de 2006, el Grupo ha realizado las exteriorizaciones correspondientes. Los activos afectos a estas operaciones de externalización se presentan minorando el saldo de los compromisos adquiridos.

3.11. Reconocimiento de ingresos

Los ingresos operativos derivados de los contratos con clientes se registran a medida que la Compañía satisface las obligaciones comprometidas con dichos clientes.

A la hora de registrar dichos ingresos, se realiza el análisis de 5 etapas incluido en la NIIF 15, para la determinación del importe y del momento de reconocimiento de ingresos para cada uno de los tipos de contratos con los clientes de sus segmentos operativos:

- Identificación del contrato del cliente
- Identificación de las obligaciones de desempeño.
- Determinación del precio de la transacción.
- Asignación del precio a las distintas obligaciones de desempeño.
- Reconocimiento de ingresos según el cumplimiento de cada obligación.

Dichos ingresos se presentan netos de descuentos, devoluciones y del impuesto sobre el valor añadido. El Grupo basa sus estimaciones de devolución en resultados históricos, considerando el tipo de cliente, el tipo de transacción y las circunstancias específicas de cada acuerdo.

Venta de habitaciones y otros servicios relacionados

El ingreso procedente de la venta de habitaciones se reconoce diariamente en función de los servicios prestados por cada establecimiento hotelero, e incluyendo los clientes “en casa”, es decir, aquellos que todavía se hospedan en el hotel a la hora de cierre de la producción diaria. Para este tipo de contratos, se ha identificado como única obligación de ejecución la del propio servicio hotelero, que incluye la puesta a disposición de los clientes de la habitación de hotel.

En los casos en que la tarifa hotelera incluye servicios de comida y bebida (desayuno, media pensión o pensión completa), se identifica una obligación de ejecución adicional, a la que se le asigna un precio diferenciado en base al enfoque del coste esperado más un margen. Cabe mencionar que en los hoteles comercializados exclusivamente en régimen de todo incluido (principalmente ubicados en América), no se considera un servicio diferenciado, aunque a efectos de desglose se asigna un porcentaje de la tarifa al concepto de “ingresos por comida y bebida”.

En cualquier caso, las obligaciones de ejecución comprometidas con los clientes de hotel se consideran satisfechas a lo largo del tiempo, durante la estancia del cliente en el establecimiento, reconociéndose el Grupo el ingreso diario correspondiente a los servicios consumidos por el cliente en tal fecha.

Dentro del segmento de negocio hotelero, la Compañía gestiona el programa propio “Meliá Rewards” de fidelización de clientes, que consiste en premiar a los clientes que consumen estancias en hoteles o servicios de entidades asociadas y negocios conjuntos, mediante una serie de puntos canjeables por premios como pueden ser, entre otros, estancias gratuitas en hoteles gestionados por el Grupo.

En el caso de que el cliente hotelero sea socio del programa de fidelización y acumule puntos por sus estancias, se identifica una obligación de desempeño diferenciada, a la cual se le asigna un importe en función del valor razonable de dichos puntos, y que será satisfecha en el momento en que el socio del programa haga uso de los puntos obtenidos, difiriendo hasta dicho momento el reconocimiento de ingresos en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo, por el importe asignado a dicha obligación.

Adicionalmente, otros servicios prestados directamente por los hoteles, como el alquiler de salones, realización de eventos, alquiler de locales comerciales a terceros, etc... se incluyen en el epígrafe de “Ingresos otros negocios” del cuadro incluido en la Nota 7.1 de la presente memoria consolidada y se reconocen en función de la NIIF aplicable en el momento en que se presta el servicio.

Prestación de servicios de gestión hotelera

En cuanto a los contratos con propietarios de hoteles para la gestión de sus establecimientos, son varias las obligaciones de desempeño identificadas en cada uno de los contratos. La principal obligación del Grupo en dichos contratos es la de prestar servicios de gestión hotelera para dichos establecimientos. La contraprestación por estos servicios se establece como un porcentaje sobre el importe de los ingresos totales y el Beneficio Bruto Operativo (GOP) generado por la gestión del Grupo. Mensualmente, la Compañía reconoce los ingresos correspondientes en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en función de cuál ha sido la evolución de ambas magnitudes para cada uno de los contratos de gestión hotelera, conforme a las condiciones contractuales fijadas en cada uno de ellos.

Las otras obligaciones de desempeño diferenciadas en los contratos de gestión hotelera se corresponden con servicios relacionados con dicha actividad, como comisiones por reservas realizadas a través de los canales propios del Grupo Meliá, servicios hoteleros centralizados en las sociedades gestoras del grupo, o licencias de uso de aplicaciones informáticas propias o gestionadas centralizadamente. La Compañía reconoce los ingresos procedentes de la prestación de estos servicios a medida que se satisfacen dichas obligaciones que, para el caso concreto de las comisiones por reservas, coincide con la estancia del cliente en el hotel.

Estos ingresos se desglosan en la Nota 7.1 de la presente memoria consolidada.

Venta de unidades de club vacacional

En cuanto a los contratos por ventas de unidades de club vacacional, el Grupo ha identificado como obligación de desempeño la puesta a disposición de los clientes del Club de las unidades comercializadas en sus correspondientes semanas. Independientemente del plazo del contrato, dicha obligación se considera satisfecha en el momento en que el cliente hace uso de dicha semana, momento en el que se reconoce el ingreso en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. El Grupo reparte la contraprestación recibida de forma proporcional al número de semanas incluidas en el contrato, difiriendo el reconocimiento de ingresos, netos de los gastos incurridos para su obtención, hasta el momento de su uso y reconociendo en el epígrafe de “Subvenciones de capital y otros ingresos diferidos” del pasivo del Balance consolidado el importe correspondiente a las semanas no usadas, ponderadas tomando en consideración el porcentaje de derechos no utilizados según el comportamiento histórico de la cartera de clientes de club vacacional.

La contraprestación pactada en la mayor parte de los contratos con clientes del club vacacional incluye remuneración de intereses por los pagos aplazados pactados en dichos contratos. El Grupo reconoce el ingreso procedente de dichos intereses a lo largo del tiempo en el momento en que se genera el derecho al cobro de los mismos, puesto que los clientes tienen la posibilidad de pagar anticipadamente los importes pendientes.

Plusvalías de inmovilizado

La Compañía realiza una gestión activa de su cartera de activos inmobiliarios. De forma general, se trata de operaciones de venta por rotación de activos, y se pueden articular a través de la venta directa del activo o a través de la venta de la sociedad propietaria de dicho activo. El resultado neto de dichas operaciones se presenta en el epígrafe de Ingreso operativos como Plusvalías de inmovilizado y se calcula tal y como indica el párrafo 71 de la NIC 16, deduciendo del valor razonable de la contraprestación recibida el importe en libros de los activos enajenados. Asimismo, se reconocen en este epígrafe de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada el incremento de valor razonable de las inversiones inmobiliarias, conforme se indica en Nota 3.3.

Este segmento operativo de la Compañía incluye, asimismo, operaciones de venta y/o aportación de hoteles a entidades asociadas y negocios conjuntos, con el objetivo de maximizar los flujos de caja presentes y futuros de este portfolio. Estas operaciones implican la baja en cuentas anuales consolidadas de los hoteles y el reconocimiento de la contrapartida, ya sea efectivo o la participación retenida o una combinación de ambas.

El Grupo aplica el enfoque de reconocimiento de la participación residual retenida en dichos negocios hoteleros a valor razonable, imputando a resultados la variación del importe en libros, tal y como se explica en la Nota 2.5. Por lo tanto, las plusvalías registradas se corresponden con la totalidad de la plusvalía obtenida.

Ingresos por arrendamiento

Los ingresos procedentes de arrendamientos de inversiones inmobiliarias se reconocen linealmente a lo largo del periodo del arrendamiento y se incluyen como ingresos operativos, dentro del segmento de gestión de activos.

Ingresos por intereses

Los ingresos por intereses se reconocen usando el método del tipo de interés efectivo para todos los instrumentos financieros valorados a coste amortizado. El tipo de interés efectivo es la tasa que descuenta exactamente los pagos o cobros en efectivo estimados durante la vida esperada del instrumento financiero. Los ingresos por intereses se registran como ingresos financieros en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Dividendos

Los ingresos por dividendos se reconocen cuando se establece el derecho del Grupo a recibir el cobro correspondiente.

3.12. Arrendamientos

El Grupo evalúa al inicio de un contrato si dicho contrato contiene un arrendamiento. Para aquellos contratos que califiquen como tal, se procede a registrar el pasivo por arrendamiento y derecho de uso correspondientes. En caso contrario, se reconocen las cuotas de arrendamiento como un gasto operativo a medida que los beneficios económicos del bien arrendado se van materializando.

El pasivo por arrendamiento se calcula inicialmente como el valor presente de los pagos fijos o sustancialmente fijos por arrendamiento que no hayan sido desembolsados en esa fecha, descontados utilizando la tasa incremental durante el plazo mínimo no cancelable, considerando las opciones de extensión que sea razonablemente cierto ejercer y los periodos con opción de rescindir que no se considera razonablemente cierto ejercer.

El registro inicial del activo por derecho de uso comprende la medición inicial del pasivo, incluyendo los pagos realizados antes del comienzo del arrendamiento y los costes directos iniciales, descontando los incentivos recibidos. Es habitual el establecimiento de cláusulas en los contratos de arrendamiento hotelero que requieran desembolsos para realizar mejoras en el activo por parte del arrendatario. En tales casos, la mejora no suele ser específica y se incluyen como mayores pagos a descontar, afectando al pasivo y al derecho de uso.

Posteriormente, el derecho de uso se valora a coste menos la amortización acumulada y el importe acumulado de las posibles pérdidas por deterioro. Se considera como plazo de amortización el periodo de arrendamiento o la vida útil del activo subyacente, lo que ocurra primero. Además, se ajusta su valor en caso de producirse nuevas mediciones del pasivo producidas por circunstancias que afecten a los importes de los pagos o al periodo de arrendamiento. Algunas de estas modificaciones, requieren revisar la tasa de descuento utilizada.

El Grupo aplica la NIC 36 para determinar si un activo por derecho de uso está deteriorado y reconoce cualquier pérdida por deterioro identificada.

La Compañía ha aplicado las siguientes políticas contables, estimaciones y criterios:

Alcance

La Compañía aplica la exención por bajo valor para los contratos de arrendamiento cuyo activo subyacente no supera los 5.000 dólares estadounidenses y por corto plazo para los contratos de arrendamiento concertados para un plazo inferior a un año. No se separan los componentes que no son arrendamientos de aquellos que sí lo son, para aquellas clases de activos en los cuales la importancia relativa de estos componentes no sea significativa con respecto al valor total del arrendamiento.

La Compañía considera que los contratos de gestión hotelera no se encuentran en el ámbito de aplicación de la NIIF 16 y, por tanto, se reconocen los ingresos de gestión en base a la NIIF 15 (ver Nota 3.11).

Pagos por arrendamiento

Además de los pagos fijos (o, en esencia, fijos) recogidos en los contratos de arrendamiento, la Compañía incluye en los pagos por arrendamiento las siguientes casuísticas:

La mayoría de los contratos de arrendamiento hotelero incluyen un pago contingente en función del índice de precios del país donde se ubica el activo, que se revisa normalmente con periodicidad anual y se aplica a las cuotas pendientes, recalculándose el pasivo por arrendamiento y el derecho de uso en base a dicha revisión. El valor del índice a fecha de inicio del arrendamiento se considera en el cálculo de pagos por arrendamiento.

En los contratos de arrendamiento con cuotas variables para los que se fija un mínimo por periodo, se considera este importe en el cálculo inicial, reconociendo como gasto en el epígrafe Arrendamientos de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas el importe de la cuota variable que supere el pago mínimo fijado.

Plazo de arrendamiento

Con independencia de la fecha de firma del contrato, se considera fecha inicial del arrendamiento a efectos de su reconocimiento en los estados financieros consolidados del Grupo, la fecha en que efectivamente se toma posesión del hotel, que coincide, generalmente, con la fecha de apertura del mismo.

La Compañía considera el plazo mínimo no cancelable como el plazo inicial establecido en el contrato de arrendamiento, sin incluir las posibles prórrogas cuando no se considera razonablemente cierto que se vayan a ejercer. Para la determinación de si una prórroga se ejercerá con una certeza razonable, se han definido algunas características clave que el Grupo evalúa para determinar si existen incentivos económicos para dicho ejercicio: cuotas no ajustadas a mercado, inversiones a incurrir y singularidad del activo hotelero, entre otras.

Tasa de descuento

Dada la dificultad de establecer la tasa de interés implícita en los contratos de arrendamiento hotelero, el Grupo ha optado por calcular la tasa incremental por préstamos aplicable a cada contrato. El modelo de cálculo de dichas tasas incrementales se basa en una tasa libre de riesgo, el riesgo del entorno económico del activo (país) y el riesgo inherente a la Compañía, todo ello ponderado por el valor temporal de los flujos establecido en el calendario de pagos mínimos de cada contrato de arrendamiento.

Deterioro del derecho de uso

En general, los activos por derecho de uso no generan entradas de efectivo independientes por lo que su evaluación de deterioro debe realizarse como parte de una unidad generadora de efectivo, y consecuentemente el Grupo ajusta el cálculo del valor recuperable de dicha unidad generadora de efectivo descrito en esta Nota. En este sentido, el Grupo excluye del valor en libros de la unidad generadora de efectivo los pasivos por arrendamiento, y excluye asimismo del cálculo de su valor en uso los pagos asociados a dichos pasivos. Por el contrario, el Grupo incluye en el cálculo del valor en uso las cuotas variables ya que no están incluidas en el pasivo por arrendamiento así como las cuotas de renovación del arrendamiento cuando el plazo del mismo sea inferior al período de proyección de los flujos de efectivo de la unidad generadora de efectivo.

Al evaluar el valor en uso, el Grupo proyecta flujos de efectivo futuros considerando el presupuesto aprobado por los órganos de gobierno de la Compañía para el ejercicio 2025, neto de impuestos, y aplicando hipótesis de crecimiento consistentes con el mercado en que opera el activo y su desempeño histórico para el resto del período, hasta completar un período igual a la duración del arrendamiento. Las tasas de descuento utilizadas en la determinación del importe recuperable también se ajustan de forma que sean coherentes con los flujos de efectivo subyacentes y con la unidad generadora de efectivo correspondiente, afectando dichos flujos con los riesgos específicos del activo que no hayan sido ajustados en los flujos futuros de efectivo estimados, principalmente los riesgos de negocio y del país donde radica el activo, así como los riesgos climáticos significativos que pudieran afectarles.

3.13. Impuesto sobre las ganancias

El gasto por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula como la suma del impuesto corriente de cada una de las sociedades dependientes integradas en estas cuentas anuales consolidadas, a excepción de los 4 grupos fiscales consolidados existentes, cuyas cabeceras son: Meliá Hotels International, S.A., Sol Meliá France S.A.S., Melcom Joint Venture, S.L. e Inversiones Explotaciones Turísticas, S.A. que suman como una unidad cada uno de ellos.

Este cálculo resulta de la aplicación del correspondiente tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio tras aplicar las bonificaciones y deducciones existentes, y de la variación de los activos y pasivos por impuesto diferido contabilizados. Se reconoce este importe en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, excepto en aquellos casos en los que este impuesto está directamente relacionado con partidas directamente reflejadas en el patrimonio neto consolidado, en cuyo caso el impuesto se reconoce en este epígrafe.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes se valoran por el importe que se espera recuperar o pagar. Los tipos impositivos utilizados son los que estén en vigor a la fecha del Balance consolidado.

Se reconocen provisiones en relación con aquellas materias para las que la determinación fiscal es incierta pero se considera probable que haya una futura salida de flujos de caja a una autoridad tributaria. Estas provisiones se valoran a la mejor estimación del importe que se espera pagar en relación con ellas. La evaluación se basa en el juicio de profesionales en materia fiscal dentro de la Compañía con experiencia previa en dichas materias y, en ciertos casos, con el asesoramiento de expertos independientes.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se calculan para todas las diferencias temporarias existentes a la fecha del Balance consolidado como diferencia entre el valor en libros de los activos y pasivos y el que constituye el valor fiscal de los mismos.

Los activos por impuesto diferido y los pasivos por impuesto diferido se compensan si, y solo si, existe un derecho legalmente reconocido de compensar los activos por impuesto corriente con los pasivos por impuesto corriente y cuando los activos por impuesto diferido y los pasivos por impuesto diferido se derivan del impuesto sobre las ganancias correspondientes a la misma autoridad fiscal, que recaen sobre la misma entidad o sujeto fiscal, o diferentes entidades o sujetos fiscales, que pretenden liquidar los activos y pasivos fiscales corrientes por su importe neto.

Un pasivo por impuesto diferido es reconocido para todo tipo de diferencias temporarias imponibles, excepto en las diferencias temporarias imponibles que surjan de un fondo de comercio comprado cuya amortización no es fiscalmente deducible y las que surjan del reconocimiento inicial de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios, y que en el momento de la transacción no afectó ni al resultado contable ni al resultado fiscal.

Asimismo, un pasivo por impuesto diferido es reconocido para todas las diferencias temporarias imponibles que provengan de inversiones en entidades dependientes, asociadas y negocios conjuntos, excepto que se den conjuntamente las dos condiciones siguientes: que la sociedad dominante sea capaz de controlar el momento de reversión de la diferencia temporaria y que sea probable que la diferencia temporaria no revierta en un futuro previsible.

Un activo por impuesto diferido es reconocido para todas las diferencias temporarias deducibles y créditos fiscales por bases imponibles pendientes de compensación y deducciones pendientes de aplicación, siempre que sea probable que se vaya a recuperar por la generación de suficientes beneficios fiscales, contra la cual se podrá utilizar el activo por impuesto diferido y créditos fiscales por bases imponibles negativas o deducciones, excepto en las diferencias temporarias deducibles que surjan del reconocimiento inicial de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios, y que en el momento de la transacción, no afectó ni al resultado contable ni al resultado fiscal.

Asimismo, un activo por impuesto diferido, para todas las diferencias temporarias deducibles que provengan de inversiones en entidades dependientes, asociadas y negocios conjuntos, sólo es reconocido cuando se den conjuntamente las dos condiciones siguientes: que sea probable que las diferencias temporarias vayan a revertir en un futuro previsible y se espere disponer de beneficios fiscales contra los cuales cargar las citadas diferencias temporarias.

La recuperación del activo por impuesto diferido es revisada en cada cierre del Balance consolidado, ajustándose al importe del saldo del activo por impuesto diferido que se estime probable que se vaya a recuperar por la generación de suficientes beneficios fiscales, calculados aplicando el criterio de prudencia y excluyendo los posibles beneficios por enajenación de inmuebles, dada la incertidumbre en cuanto a las fechas de realización de los mismos, al depender de las condiciones de mercado, así como de la variedad de consecuencias fiscales eventuales en función de la naturaleza de las transacciones que se realicen.

Los activos y pasivos por impuesto diferido son medidos basándose en su forma esperada de materialización y en la normativa fiscal y tipos impositivos que se hayan aprobado, o estén a punto de aprobarse, en la fecha del Balance consolidado.

3.14. Transacciones en moneda extranjera

Los débitos y créditos en moneda extranjera se valoran inicialmente al tipo de cambio existente a la fecha de la operación, convirtiéndose posteriormente al tipo de cambio vigente al cierre de cada ejercicio.

Las diferencias de cambio se consideran ingreso o gasto del ejercicio en el que se producen, excepto las derivadas de aquellas operaciones de financiación a sociedades dependientes en el extranjero, que hayan sido consideradas como mayor valor de la inversión neta en dichos negocios como consecuencia de no estar contemplada la liquidación de estas operaciones ni que ésta sea probable atendiendo a la situación financiero patrimonial de las sociedades dependientes, tal y como se contempla en la NIC 21 “Efectos de las variaciones en los tipos de cambio de la moneda extranjera.”

3.15. Moneda funcional y economías hiperinflacionarias

El euro es la moneda de presentación del Grupo, y de su matriz Meliá Hotels International, S.A.

La moneda funcional de cada una de las sociedades integrantes del Grupo es la moneda del entorno económico principal en el que opera la entidad. A cierre de los ejercicios 2024 y 2023 se considera que la economía de Venezuela es hiperinflacionaria, ya que se ha determinado que cumple las características del entorno económico indicadas en la NIC 29 “Información financiera en economías hiperinflacionarias”.

Como consecuencia, se reexpresan los Balances de las sociedades venezolanas del perímetro de consolidación, basándose en el método del coste corriente, reflejando así los efectos de los cambios en los índices de precios en sus activos y pasivos no monetarios.

Asimismo, se imputa a la Cuenta de pérdidas y ganancias de estas sociedades la pérdida o ganancia de poder adquisitivo derivada de la aplicación de la variación del índice de precios a la posición monetaria neta. También se incluye en el resultado financiero el efecto de la reexpresión en la unidad monetaria corriente del resto de partidas de la Cuenta de pérdidas y ganancias de las sociedades venezolanas.

Con el objeto de mejorar la imagen fiel de los estados financieros consolidados, y dada la evidente relación económica existente entre los impactos reconocidos por la hiperinflación y la devaluación que se registran en el país en los últimos años, el Grupo presenta ambos efectos en el patrimonio neto consolidado, reconociendo tanto el efecto de la revalorización de partidas no monetarias como el efecto de las diferencias de conversión a euros, directamente en el epígrafe de Ganancias Acumuladas del patrimonio neto.

A continuación, se muestran los impactos acumulados de ambas magnitudes desglosadas por separado para el ejercicio actual y el anterior:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Revalorización por hiperinflación	319.468	320.985
Diferencias conversión (devaluación)	(500.962)	(500.079)

De acuerdo a estudios de expertos independientes, la hiperinflación a cierre de ejercicio se sitúa en torno a 98,84%. En 2023, el incremento de la inflación ascendió al 185,71% (ver Nota 2.6).

No existe ninguna otra sociedad en el perímetro de consolidación que tenga la consideración de economía hiperinflacionaria al cierre de los ejercicios 2024 y 2023.

Nota 4. Política de Gestión de Riesgos Financieros

La Política General de Control, Análisis y Gestión de Riesgos del Grupo Meliá establece los principios básicos y directrices que rigen las actividades de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros a los que se enfrenta el Grupo. Dicha política establece una tolerancia reducida para los riesgos financieros, por lo que en la gestión de este tipo de riesgos se prima la mitigación de los mismos, tratando así de minimizar los efectos adversos que los mismos pudieran producir sobre las cuentas anuales consolidadas. Las actuaciones marcadas en dicha gestión se revisan y actualizan periódicamente.

Las actividades del Grupo están expuestas principalmente a diversos riesgos: riesgo de mercado (riesgo de tipo de interés, riesgo de tipo de cambio, y riesgo de precios), riesgo de liquidez, riesgo de crédito, riesgos medioambientales y diversos riesgos geopolíticos. El Grupo Meliá Hotels International, a través de la gestión realizada, trata de minimizar los efectos adversos que los mismos pudieran producido sobre sus cuentas anuales consolidadas.

Se detalla a continuación información adicional sobre los mismos:

4.1. Riesgo de tipo de interés

El Grupo refleja en sus cuentas anuales consolidadas determinadas partidas que soportan intereses fijos y variables.

El Grupo mantiene una política de cobertura parcial del riesgo de variación de los tipos de interés contratando diferentes derivados financieros que le permiten contratar un tipo fijo por un determinado periodo de tiempo y que aplica a las diferentes operaciones de financiación que tiene a tipos de interés variable.

La estructura de la deuda al 31 de diciembre de 2024 es la siguiente (estos importes no incluyen los intereses devengados y no pagados ni los pasivos por arrendamiento de negocio):

(miles de €)	Interés Fijo	Interés Variable	Total
Bonos Simples	52.500		52.500
European Commercial Papers (ECP)	11.100		11.100
Préstamos bancarios	312.010	424.158	736.168
Préstamos hipotecarios	85.429	55.914	141.343
Pólizas de crédito		828	828
TOTAL DEUDA	461.039	480.900	941.939

Las deudas a tipo de interés variable están referenciadas básicamente al Euribor y al SOFR, en función de la moneda en la que esté denominada la deuda.

A 31 de diciembre de 2024, el Grupo tiene contratados varios swaps de tipos de interés calificados como instrumentos de cobertura de flujos de efectivo. Los préstamos bancarios e hipotecarios a tipo variable cubiertos por estos swaps se presentan en la columna de interés fijo por la parte del capital cubierto. Se ofrecen desgloses adicionales en la Nota 13.3.

Adicionalmente, la Compañía mantiene garantías y avales por diversas operaciones, desglosadas en la Nota 21.2.

A efectos comparativos se presenta la información correspondiente al ejercicio 2023:

(miles de €)	Interés Fijo	Interés Variable	Total
Bonos Simples	52.500		52.500
European Commercial Papers (ECP)	24.800		24.800
Préstamos bancarios	292.587	528.297	820.884
Préstamos hipotecarios	94.819	158.409	253.227
Pólizas de crédito		171.623	171.623
TOTAL DEUDA	464.706	858.328	1.323.035

La sensibilidad en miles de euros del resultado de los ejercicios 2024 y 2023 ante variaciones (en puntos básicos) de los tipos de interés, es la siguiente:

Variación	2024
+ 25	1.202
- 25	(1.202)

El anterior análisis de sensibilidad se ha efectuado suponiendo un incremento/disminución medio a lo largo de todo el ejercicio en los puntos básicos indicados en la tabla. Para dicho cálculo se ha tenido en cuenta el efecto de los swaps de tipos de interés mencionados en la Nota 13.3.

4.2. Riesgo de tipo de cambio

El Grupo lleva a cabo su actividad en el ámbito internacional y, por tanto, está expuesto a riesgo de tipo de cambio por operaciones con divisas.

El riesgo de tipo de cambio surge de las operaciones comerciales, financieras y de inversión, así como de la conversión de los estados financieros de las sociedades filiales denominadas en una moneda funcional diferente a la moneda de presentación del Grupo.

A pesar de no tener contratados instrumentos financieros (swaps, seguros de cambio) para mitigar este posible riesgo, el Grupo desarrolla políticas encaminadas a mantener un equilibrio entre los cobros y pagos en efectivo de activos y pasivos denominados en moneda extranjera.

Se ha realizado el siguiente análisis de sensibilidad en base a la apreciación y depreciación respecto al euro de las principales monedas en las que opera la Compañía, principalmente el dólar estadounidense sobre el resultado antes de impuestos y sobre el patrimonio de las correspondientes filiales (mostrando con signo positivo un mayor gasto y una disminución del patrimonio neto consolidado) suponiendo que el resto de las variables permanecen constantes:

(miles de €)	2024		2023	
	+10%	-10%	+10%	-10%
Pérdidas y Ganancias	6.131	(6.131)	5.246	(5.246)
Patrimonio	71.841	(71.841)	62.866	(62.866)

La deuda financiera del Grupo está referenciada mayoritariamente al euro en un 86,6% (76% en 2023), siendo el peso de la deuda en monedas diferentes del euro de un 13,4% (24% en 2023), ajustándose así a la generación de caja en las diferentes monedas.

El Grupo gestiona así una cobertura natural de su endeudamiento, dada la generación de caja en esas divisas.

4.3. Riesgo de liquidez

La política de liquidez seguida por el Grupo asegura el cumplimiento de los compromisos de pago adquiridos sin tener que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas. Para ello se utilizan diferentes medidas de gestión tales como el mantenimiento de facilidades crediticias comprometidas por importe y flexibilidad suficiente, la diversificación de la cobertura de las necesidades de financiación mediante el acceso a diferentes mercados y áreas geográficas, y la diversificación de los vencimientos de la deuda emitida.

El cuadro adjunto resume los vencimientos de los pasivos financieros del Grupo a 31 de diciembre de 2024, basados en importes nominales por vencimiento:

(miles de €)	Menos de 3 meses	3 a 12 meses	1 a 5 años	> 5 años	Total
Bonos Simples			52.500		52.500
European Commercial Papers (ECP)	11.100				11.100
Préstamos	19.623	86.539	765.301	6.048	877.511
Pólizas			828		828
Pasivos por arrendamientos	44.003	144.445	680.284	1.581.932	2.450.664
TOTAL	74.726	230.984	1.498.913	1.587.980	3.392.603

La Compañía considera que, dadas las políticas de endeudamiento aplicadas, el cuadro de vencimiento de deuda, la situación de tesorería, así como las disponibilidades de pólizas de crédito, y teniendo en cuenta el presupuesto del Grupo para el ejercicio 2025 enmarcado en el nuevo Plan Estratégico, garantizan que el Grupo pueda hacer frente con solvencia a las obligaciones adquiridas a 31 de diciembre de 2024.

El tipo medio de interés devengado por estos pasivos financieros durante el presente ejercicio es del 5,56%. En el ejercicio 2023 fue del 5,16%. Se excluyen del cálculo de este tipo de interés medio los tipos utilizados para los pasivos por arrendamiento.

Asimismo, la Compañía tiene una política de gestión activa para el mantenimiento de los plazos medios de vencimiento de la deuda, así como las renovaciones recurrentes de las pólizas de crédito a corto y medio plazo.

A efectos comparativos, se detallan los vencimientos a cierre de 2023:

(miles de €)	Menos de 3 meses	3 a 12 meses	1 a 5 años	> 5 años	Total
Bonos Simples				52.500	52.500
European Commercial Papers (ECP)	15.300	9.500			24.800
Préstamos	58.918	221.085	769.876	24.233	1.074.112
Pólizas	3.073		168.549		171.622
Pasivos por arrendamientos	46.690	135.420	608.170	1.608.335	2.398.615
TOTAL	123.981	366.005	1.546.595	1.685.068	3.721.649

4.4. Riesgo de precios

El riesgo de precios de las existencias del Grupo principalmente surge de fluctuaciones en el precio y la disponibilidad de los alimentos y bebidas que vende a sus clientes. No obstante, los Administradores consideran que las oscilaciones en los precios no son significativas y son trasladadas a los precios de venta de los alimentos y bebidas, por lo que no suscribe operaciones de cobertura de dichos precios.

Asimismo, el Grupo está expuesto a riesgos de precio del patrimonio neto de inversiones financieras en instrumentos de patrimonio. Las inversiones en instrumentos de patrimonio en entidades no cotizadas se desglosan en la Nota 13 y son mantenidas por motivos estratégicos y no con la finalidad de negociar con ellas, y están principalmente enfocadas a entidades con activos hoteleros en propiedad. Dado el reducido porcentaje de participación en las mismas, en caso de variaciones no superiores al 10% en el valor razonable de los activos de las entidades en las que el Grupo dispone de instrumentos de patrimonio sin poseer influencia significativa no afectarían de forma significativa al valor en libros de dichas inversiones en el Balance consolidado.

Por su parte, el Grupo no dispone de inversiones relevantes en instrumentos de patrimonio de entidades cotizadas.

4.5. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito derivado del fallo de una contraparte (cliente, proveedor o entidad financiera) está atenuado por las políticas seguidas por el Grupo en cuanto a diversificación de la cartera de clientes, mercados emisores, la vigilancia de concentraciones y un control exhaustivo de la deuda en todo momento. Adicionalmente, en algunos casos el Grupo utiliza otras operaciones financieras que permiten reducir el riesgo de crédito como son las cesiones de crédito.

Los plazos de crédito a clientes concedidos por el Grupo oscilan entre 21 y 90 días, siendo el periodo medio de cobro de los créditos en 2024 de 34,73 días y de 34,49 días en 2023. El desglose de los saldos de clientes por antigüedad se encuentra en la Nota 14.2.

4.6. Riesgos medioambientales

La lucha contra el cambio climático, la protección del medioambiente y la responsabilidad asumida para enfrentar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático son líneas estratégicas prioritarias en el compromiso del Grupo con la sostenibilidad y la protección de los destinos turísticos. Por ello, el Grupo sigue promoviendo un modelo de gestión hotelera eficiente y responsable, tanto en el consumo de recursos como en la minimización del impacto de su actividad, e incorpora en su Mapa de Riesgos Global los riesgos ESG derivados del cambio climático.

Por la parte de la mitigación del cambio climático, el Grupo impulsa tres grandes palancas con el objetivo de evolucionar hacia la descarbonización de su modelo de negocio: en primer lugar, la optimización de los consumos energéticos, con iniciativas como la implantación de sistemas monitorización, control y gestión medioambiental, la integración de criterios sostenibles en los procesos de nuevas construcciones, entre otras. En segundo lugar, la migración hacia fuentes de energía renovables, con acciones como la instalación de paneles fotovoltaicos y la contratación de garantías de origen renovable, etc. y, en tercer lugar, la sensibilización y concienciación de nuestra cadena de valor mediante la oferta de productos y servicios sostenibles para hoteles en gestión.

En cuanto a la gestión de riesgos y adaptación, el Grupo ha actualizado y profundizado el análisis realizado en 2021 en base a la guía de recomendaciones elaborada por el Task Force on Climate Related Financial Disclosure (TCFD). Así, no solo ha ampliado la evaluación a todo el portfolio de hoteles en propiedad y alquiler sino que ha incorporado las metodologías propuestas en el nuevo marco regulatorio de reporte. En el corto plazo, el Grupo ha desarrollado un conjunto de medidas preventivas, tales como protocolos específicos y planes de continuidad para gestionar situaciones climatológicas extremas (precipitaciones intensas, huracanes o la exposición a temperaturas extremas) que servirán de complemento a futuros planes de adaptación.

4.7. Riesgos geopolíticos

El Grupo no es ajeno a las tensiones geopolíticas y macroeconómicas. Los recientes conflictos que han surgido en el mundo no han afectado negativamente a las reservas hoteleras del Grupo al no tener una exposición directa en los países involucrados.

El estancamiento de los conflictos y el reciente incremento de las tensiones entre los diferentes bloques de potencias mundiales, así como un incremento de aranceles entre diferentes potencias podría añadir presión a la cadena de suministros global. Esto podría incidir en un repunte de la inflación que podría afectar a la demanda.

En las Notas 4.1 y 4.4 se detalla la exposición del Grupo a los riesgos de tipo de interés y de precio, incluyendo las coberturas específicas o naturales existentes.

4.8. Política de gestión del capital

Los principales objetivos de la gestión de capital del Grupo son asegurar la estabilidad financiera a corto y largo plazo, garantizar la liquidez necesaria para la operativa corriente y las inversiones, la positiva evolución del valor de las acciones de Meliá Hotels International S.A. y una adecuada remuneración de los accionistas vía dividendo.

La situación financiera está también respaldada por el sólido apoyo de los bancos y la base de activos de la Compañía. Actualmente, el 15% (19,1% al cierre del 2023) del total de la deuda corresponde a préstamos hipotecarios garantizados por activos del Grupo.

4.9 Estimaciones de valor razonable

El valor razonable se define como el importe que puede ser recibido por vender un activo, o pagado por transferir un pasivo, en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de medición.

En cuanto a los activos y pasivos registrados a valor razonable en el Balance consolidado, se han definido los siguientes niveles de jerarquía según las variables utilizadas en las diferentes técnicas de valoración:

Nivel 1: Basada en precios cotizados en mercados activos

Nivel 2: Basada en otras variables observables en el mercado, de forma directa o indirecta

Nivel 3: Basada en variables no observables en el mercado

Los importes contabilizados a valor razonable a 31 de diciembre de 2024 según los niveles de jerarquía se desglosan a continuación:

(miles de €)	31/12/2024			
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
Inversiones inmobiliarias			156.832	156.832
Activos financieros a valor razonable:				
Derivados de cobertura		599		599
Derivados de cartera de negociación		61	25.325	25.386
Cartera negociación	310			310
Instrumentos de patrimonio no cotizados			23.242	23.242
TOTAL ACTIVOS	310	660	205.399	206.369
Pasivos financieros a valor razonable:				
Derivados de cobertura		3.667		3.667
Derivados en cartera de negociación			9.200	9.200
TOTAL PASIVOS	0	3.667	9.200	12.867

Los instrumentos financieros incluidos en el nivel 1 se corresponden con instrumentos de patrimonio de empresas cotizadas, que son valorados a través de precios observables en mercados activos.

Los instrumentos financieros incluidos en el nivel 2 comprenden derivados financieros de tipo swap de tipos de interés y son valorados por entidades financieras y expertos independientes mediante técnicas de valoración, principalmente por descuento de flujos de caja, basadas en datos observables en el mercado.

Las inversiones inmobiliarias incluidas en el nivel 3 son valoradas mediante técnicas de descuento de flujos de caja soportadas por estudios de expertos independientes y actualizaciones internas de las mismas. Tal como se indica en la Nota 11, se incluyen en este epígrafe inversiones realizadas por el Grupo para obtener rentas de alquiler o plusvalías, en las que se incluyen participaciones en apartamentos de tres comunidades de propietarios en España, un centro comercial en América y otros terrenos e inmuebles en España. Para la estimación de los flujos de caja futuros se toman en cuenta tasas de crecimiento esperadas, tanto de los precios de alquiler como de las explotaciones hoteleras, según sea el caso, así como otras variables no observables directamente.

Los activos y pasivos por derivados en cartera de negociación incluidos en el Nivel 3 comprenden dos opciones de compra y una de venta (ésta última embebida en un derecho de arrastre concedido) sobre participaciones en empresas propietarias de hoteles gestionados por el Grupo. Para el cálculo del valor de estos derivados, el Grupo se apoya en informes de experto independiente, ya sean sobre el valor del activo subyacente, o sobre el propio valor de las participaciones.

Finalmente, los Instrumentos de patrimonio no cotizados incluidos en el nivel 3 comprenden mayoritariamente participaciones minoritarias en sociedades propietarias de hoteles gestionadas por el Grupo, las cuales se detallan en la Nota 13.1.

A efectos comparativos, se muestra, a continuación, los saldos contabilizados en las diferentes jerarquías de valoración, a cierre del ejercicio 2023:

(miles de €)	31/12/2023			
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
Inversiones inmobiliarias			117.898	117.898
Activos financieros a valor razonable:				
Derivados de cobertura		2.835		2.835
Derivados de cartera de negociación		929	20.399	21.328
Cartera negociación	229			229
Instrumentos de patrimonio no cotizados			20.954	20.954
TOTAL ACTIVOS	229	3.765	159.251	163.245

Nota 5. Perímetro de Consolidación

Las sociedades que forman el Grupo presentan cuentas anuales individuales de acuerdo con la normativa que les aplica de acuerdo con el país donde operan.

El detalle de las sociedades pertenecientes al perímetro de consolidación al 31 de diciembre de 2024 se muestra en el Anexo 1 y Anexo 2, clasificadas en entidades dependientes, entidades asociadas y negocios conjuntos.

La sociedad Meliá Brasil Administração, cuyo objeto social es la gestión de establecimientos hoteleros, explota varios hoteles en régimen de gestión. Dado que los establecimientos en gestión son propiedades en condominio y no tienen entidad jurídica para realizar la actividad de explotación, Meliá Brasil Administração ha tenido que asumir la explotación de dichos hoteles por cuenta de los titulares del condominio, dadas las exigencias de la normativa local. No se incluyen en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada los ingresos y gastos derivados de la explotación de estos establecimientos, sino tan solo los ingresos provenientes de la gestión, ya que los riesgos y retornos de los mismos se reintegran a los condominios.

La sociedad tunecina Tryp Mediterranee, participada en un 85,4% por Meliá Hotels International, S.A., se encuentra en proceso de disolución, no incluyéndose en el perímetro de consolidación del Grupo al no ejercer éste actualmente ningún tipo de control ni influencia significativa en la misma durante este proceso.

El Grupo tiene una participación del 19,94% en las sociedades venezolanas El Recreo Plaza C.A. y El Recreo Plaza & Cia. C.A. a través de la participación directa del 20% de su holding filial MIA Exhol, S.A. Por tanto, se aplica el método de la participación ya que el Grupo ejerce influencia significativa.

Las sociedades Ayosa Hoteles S.L., S'Argamassa Hotelera, S.L. y Meliá Hotels Orlando, LLC. son sociedades que consolidan por el método de integración global, a pesar de mantener únicamente el 50% de los derechos de voto o menos. Esto es debido a que el Grupo considera que tiene la capacidad de controlar los rendimientos variables de dichas entidades a través de los contratos de gestión hotelera que mantiene con ellas.

5.1. Combinaciones de negocio

En los ejercicios 2024 y 2023 no se han producido combinaciones de negocios.

5.2. Otras variaciones de perímetro

Durante el ejercicio 2024 se han producido las siguientes variaciones del perímetro de consolidación:

Compra del 50% de Melcom Joint Venture, S.L.

En el mes de abril de 2024, la sociedad matriz del grupo ha adquirido el 50% adicional de la sociedad Melcom Joint Venture, S.L. por 66 millones de euros. Dicha sociedad es propietaria del 100% de las acciones de Pelicanos Property, S.L.U. y Bellver Property, S.L.U. (integradas las 3 anteriormente por el método de la participación) y, en el momento de la operación, también del 50% de Adprotel Strand, S.L. (consolidada por el método de integración global).

Fruto de esta operación se ha incrementado la participación en Adprotel Strand, S.L. hasta el 100% sin cambio de control, y las sociedades Melcom Joint Venture, S.L., Pelicanos Property, S.L.U. y Bellver Property, S.L.U. han pasado a integrarse por el método de integración global. Estas sociedades son titulares de los contratos de arrendamiento de dos hoteles en España, ya operados con anterioridad por Melia Hotels International, S.A. mediante contratos de arrendamiento. En consecuencia, las participaciones puestas en equivalencia han disminuido en 19 millones de euros, se han incorporado activos y pasivos por importe de 158 millones de euros y 104 millones de euros, respectivamente, y se han reducido los intereses minoritarios en 28 millones de euros, con un impacto positivo en reservas de 0,2 millones de euros.

Transmisión del 38,2% de Adprotel Strand, S.L.

En el mes de enero de 2024 se ha constituido la sociedad Mugolu, S.L. a la que, posteriormente, se le han aportado el 100% de las participaciones de Adprotel Strand, S.L. tras la operación con Melcom Joint Venture, S.L. anteriormente indicada. También se ha constituido la sociedad Cala Galdana Property, S.L.U. (anteriormente denominada Wamabe Iberia, S.L.), a la cual se le ha aportado el hotel Melia Cala Galdana.

Tras dicha aportación, las sociedades Cala Galdana Property, S.L.U. e Inversiones Hoteleras La Jaquita, S.A., propietarias respectivamente de los hoteles Melia Cala Galdana y Gran Melia Palacio de Isora, han sido a su vez aportadas a la sociedad Adprotel Strand, S.L., la cual ha realizado posteriormente una emisión de participaciones preferentes por 300 millones de euros para dar entrada a un nuevo socio en el 38,2% de su capital social (ver Nota 15).

Transmisión del 25% de Punta Cana Reservations, S.L.U.

En el mes de diciembre de 2024 el Grupo ha vendido por 63 millones de USD el 25% de la sociedad Punta Cana Reservations, S.L.U, sin pérdida de control. Esta sociedad es propietaria del 100% de la sociedad Inversiones Areito, S.A., propietaria a su vez de los hoteles Paradisus Palma Real Golf & SPA y Zel Punta Cana, situados ambos en la República Dominicana (ver Nota 15).

Además de lo indicado anteriormente, se han producido las siguientes variaciones sin impactos significativos:

Altas

Con fecha 1 de enero de 2024 se ha producido la escisión de cinco sociedades mexicanas, lo que ha dado lugar a cinco nuevas sociedades que integran globalmente en el Grupo.

En el mes de septiembre se ha constituido la sociedad Meliá Hotels Albania, SH.P.K participada al 100% por el Grupo. Su objeto social es la prestación de servicios de gestión a los establecimientos ubicados en el país. Esta operación no ha supuesto impactos relevantes en las cuentas consolidadas del Grupo.

Bajas

En el ejercicio 2024 se ha producido la disolución de la sociedad Sol Melia Europe, B.V, participada al 100% por Meliá Hotels International, S.A. Esta operación no ha tenido impactos significativos para el Grupo.

Adquisición de participación adicional en entidades integradas por el método de la participación

El Grupo ha incrementado su participación un 1,07% en la Comunidad de Propietarios del hotel Meliá Castilla con la compra de diez apartamentos. Esta operación no ha supuesto impactos significativos en los Estados financieros consolidados.

Por otra parte, también se han adquirido dos apartamentos de la Comunidad de Propietarios del hotel Meliá Costa del Sol, incrementando la participación del Grupo en un 0,329%.

Estas operaciones no han supuesto impactos significativos en los Estados financieros consolidados.

A efectos de comparación se detallan las variaciones del 2023:

Altas

Con fecha 31 de mayo de 2023 se incorporaron al consolidado del Grupo Meliá por el método de la participación, las sociedades Fuerteventura Beach Property, S.L., Santa Eulalia Beach Property, S.L. y Hoteles Marmel, S.L. (anteriormente denominada Starmel Hotels OP2, S.L.) participadas por Meliá Hotels International, S.A. en un 20%, con una valoración de 17,5 millones de euros, importe desembolsado por Meliá Hotels International, S.A. Dicho importe incluía 4,2 millones de aportaciones de socios. Estas 3 sociedades son propietarias de 2 hoteles en Fuerteventura y 1 en Ibiza, los cuales pasaron a explotarse por el Grupo Meliá en régimen de alquiler.

Por otro lado, en el segundo semestre se incorporaron como integración global la sociedad Detur Panamá, S.A., tras la compra del 50% adicional del activo hotelero del que es propietaria dicha sociedad. Dicho centro hotelero, valorado en 5,3 millones de euros a 31 de diciembre de 2023, se encuentra cerrado desde el ejercicio 2020.

Además, se constituyeron con el 100% de participación, dos nuevas sociedades Peturloiso, S.L.U. y Soici Nefsol, S.L.U., sin impactos significativos en los Estados financieros consolidados del Grupo.

Bajas

En el primer semestre del ejercicio 2023 se disolvió la sociedad Golf Katmandú, S.L., sociedad participada por el Grupo al 50% , y que se integraba por el método de puesta en equivalencia.

Por otra parte, también se produjo la liquidación de la sociedad Third Project 2012, S.L, participada al 100% por el Grupo Meliá. A cierre de ejercicio, la sociedad Mosaico Hoteles S.A., sociedad participada por el Grupo en un 35% y que integraba anteriormente por el método de puesta en equivalencia se fusionó con la sociedad Homasi, S.A., participada asimismo en un 35% por el Grupo y también integrada por el método de puesta en equivalencia.

Estas bajas no tuvieron impactos significativos en los Estados financieros consolidados del Grupo.

Adquisición de participación adicional en entidades integradas por el método de la participación

El Grupo incrementó su participación un 0,494% en la Comunidad de Propietarios del hotel Meliá Costa del Sol con la compra de tres apartamentos. Por otra parte, se incrementó la participación en la Comunidad de Propietarios del hotel Meliá Castilla en un 0,417% con la compra de cuatro apartamentos. Estas operaciones no tuvieron impactos significativos en los Estados financieros consolidados del Grupo.

5.3. Cambios de denominación

En el ejercicio 2024 la sociedad Wamabe Iberia, S.L., constituida durante el ejercicio actual, ha pasado a denominarse Cala Galdana Property, S.L.U.

En el ejercicio 2023 la sociedad Starmel Hoteles Op2, S.L. pasó a denominarse Hoteles Marmel,S.L.

Nota 6. Información Financiera por Segmentos

Los segmentos comentados a continuación constituyen la estructura organizativa de la empresa y sus resultados son revisados por la máxima autoridad de la toma de decisiones del Grupo:

- **Gestión hotelera:** corresponde a los ingresos por honorarios recibidos por la explotación de hoteles en régimen de gestión y franquicia. Además, incluye los cargos intergrupo a los hoteles del Grupo en régimen de propiedad y alquiler, así como otros servicios, tales como comisiones.
- **Negocio hotelero:** se recogen en este segmento los resultados obtenidos por la explotación de las unidades hoteleras en propiedad o alquiler del Grupo. Asimismo, se presentan los ingresos producidos en el ámbito de la restauración por la consideración de esta actividad como una fuente de ingresos integrada plenamente en la explotación hotelera, debido a la venta mayoritaria de paquetes conjuntos cuyo precio incluye alojamiento y comida y que harían impracticable una segmentación real de activos y pasivos asociados.
- **Otros negocios vinculados a la gestión hotelera:** en este segmento se incluyen ingresos adicionales del negocio hotelero, como casinos o actividades de touroperación.
- **Real Estate:** incluye las plusvalías por rotación de activos, así como las actividades de promoción y explotación inmobiliaria. Asimismo, incluye los ingresos y gastos procedentes de la variación de valor razonable de las inversiones inmobiliarias.
- **Club vacacional:** refleja los resultados derivados de la venta de derechos de uso compartido de unidades específicas de complejos vacacionales.
- **Corporativos:** corresponde a costes de estructura, resultados ligados a la mediación y comercialización de reservas de habitaciones y servicios turísticos, así como costes corporativos del Grupo no asignables a ninguna de las tres divisiones de negocio mencionadas anteriormente.

La segmentación de Meliá Hotels International se explica por la diversificación de operaciones existente en la Compañía basada en los ámbitos de gestión hotelera, explotación hotelera, inmobiliario y de club vacacional.

Determinados epígrafes en los cuadros de segmentación de negocios y segmentación geográfica se presentan de forma agregada ante la imposibilidad de separar la misma en los diferentes segmentos especificados.

Las políticas de fijación de precios de transferencia aplicadas por la Compañía en las operaciones entre las distintas sociedades del Grupo se establecen de forma similar a las transacciones realizadas con terceros.

6.1. Información por segmentos operativos

La segmentación de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2024 y de las líneas del Balance consolidado al 31 de diciembre de 2024, referidas a la explotación, se ofrece en el siguiente cuadro:

(miles de €)	División hotelera			Real Estate	Club Vacacional	Corporativos	Eliminaciones	Saldo 31/12/2024
	Gestión hotelera	Negocio hotelero	Otros neg. vin.gestión hotelera					
CUENTA DE RESULTADOS								
Ingresos Operativos y plusvalías inmovilizado	410.979	1.751.291	100.385	57.850	91.959	147.727	(503.909)	2.056.282
Gastos Operativos	(276.233)	(1.263.774)	(94.951)	(14.493)	(81.472)	(214.765)	503.909	(1.441.779)
EBITDAR	134.746	487.517	5.434	43.358	10.487	(67.038)		614.503
Arrendamientos		(38.825)	(323)					(39.149)
EBITDA	134.746	448.692	5.110	43.358	10.487	(67.038)		575.355
Amortizaciones y deterioros	(2.560)	(217.615)	(1.004)	(558)	(328)	(19.827)		(241.892)
EBIT	132.186	231.076	4.107	42.800	10.159	(86.865)		333.462
Resultado Financiero								(98.059)
Rdo. Entidades Asociadas		12.421		(3.459)		(19.943)		(10.980)
Rdo. antes de impuestos								224.424
Impuestos								(62.383)
RESULTADO CONSOLIDADO								162.041
RESULTADO ATRIBUIDO A SOCIEDAD DOMINANTE								140.626
Rdo. atribuido a minoritarios								(21.415)
ACTIVOS y PASIVOS								
Inmovilizado material e intangible	25.169	1.477.721	8.472	7.510	55.599	128.248		1.702.719
Derechos de uso	889	1.510.957	1.014	1.540	28	3.427		1.517.855
Inversiones entidades asociadas		151.713		6.087		49.077		206.876
Otros activos no corrientes								582.477
Activos corrientes de operación	143.478	61.373	19.191	7.400	131.004	539.975	(604.954)	297.468
Otros activos corrientes								274.391
TOTAL ACTIVOS								4.581.787
Deuda financiera								943.963
Otros Pasivos no corrientes								580.424
Pasivos corrientes de operación	93.307	406.142	39.813	3.090	225.279	138.574	(432.822)	473.383
Otros Pasivos corrientes								50.208
Pasivos por arrendamientos	994	1.456.459	1.112	1.819	29	3.520		1.463.933
TOTAL PASIVOS								3.511.910

Dentro de los ingresos del segmento de Gestión hotelera, se registran 168 millones de euros en concepto de honorarios de gestión, de los cuales 14,9 millones se han realizado con entidades asociadas y negocios conjuntos. El resto de los ingresos corresponden a comisiones de venta, principalmente.

Por otra parte, dentro de Otros negocios vinculados a la gestión hotelera, se incluyen 62,3 millones de euros de ingresos por facturaciones intragrupo al segmento del negocio hotelero. Adicionalmente, se incluyen los ingresos y gastos vinculados a la actividad de touroperación de la sociedad Sol Caribe Tours, S.A. por 21,2 y 18,8 millones de euros, respectivamente.

En los ingresos de explotación del segmento de Real Estate (o Gestión de activos), se incluyen ingresos 39,9 millones de euros referentes a la variación de valor razonable de las inversiones inmobiliarias (ver Nota 11).

En el Inmovilizado material, dentro del segmento hotelero, se registraron altas por obras y reformas en hoteles por un total de 54,1 millones de euros (ver Nota 10).

En cuanto a las eliminaciones realizadas durante el ejercicio, cabe destacar las facturaciones intersegmento por honorarios de gestión y comisiones por valor de 254,8 millones de euros. Las prestaciones de servicios a servicios corporativos han supuesto 127,8 millones de euros. Por otra parte, las eliminaciones de los gastos de explotación corresponden, principalmente, al negocio hotelero por un valor de 312,5 millones de euros.

La segmentación de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2023 y de las líneas de Balance consolidado al 31 de diciembre de 2023, referidas a la explotación, se ofrece en el siguiente cuadro:

(miles de €)	División hotelera			Real Estate	Club Vacacional	Corporativos	Eliminaciones	Saldo 31/12/2023
	Gestión hotelera	Negocio hotelero	Otros neg. vin. gestión hotelera					
CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS								
Ingresos Operativos y plusvalías inmovilizado	336.310	1.671.058	104.201	15.611	73.442	174.042	(442.468)	1.932.196
Gastos Operativos	(226.149)	(1.219.836)	(97.227)	(9.821)	(64.512)	(224.518)	442.468	(1.399.594)
EBITDAR	110.162	451.223	6.974	5.790	8.930	(50.476)		532.602
Arrendamientos		(42.414)	(425)					(42.840)
EBITDA	110.162	408.808	6.548	5.790	8.930	(50.476)		489.762
Amortizaciones y deterioros	(2.612)	(239.478)	(793)	(571)	(339)	(14.970)		(258.763)
EBIT	107.550	169.330	5.755	5.219	8.591	(65.446)		230.999
Resultado Financiero								(94.597)
Rdo. Entidades Asociadas y negocios conjuntos		7.005		(6.593)		12.504		12.916
Rdo. antes de impuestos								149.319
Impuestos								(19.209)
RESULTADO CONSOLIDADO								130.109
RESULTADO ATRIBUIDO A SOCIEDAD DOMINANTE								117.733
Rdo. atribuido a minoritarios								(12.375)
ACTIVOS y PASIVOS								
Inmovilizado material e intangible	28.335	1.459.871	7.728	8.095	57.972	122.475		1.684.476
Derechos de uso	1.746	1.367.720	3.007	756	44	2.580		1.375.854
Inversiones entidades asociadas		190.821		5.127		44.871		240.820
Otros activos no corrientes								557.457
Activos corrientes de operación	145.170	164.144	15.883	5.922	67.446	468.210	(609.623)	257.151
Otros activos corrientes								319.387
TOTAL ACTIVOS								4.435.145
Deuda financiera								1.323.894
Otros pasivos no corrientes								537.951
Pasivos corrientes de operación	165.493	525.695	35.818	1.960	141.576	155.414	(520.681)	505.276
Otros pasivos corrientes								55.424
Pasivos por arrendamientos	1.857	1.435.629	3.169	1.070	44	7.684		1.449.453
TOTAL PASIVOS								3.871.998

Dentro de los ingresos del segmento de Gestión hotelera, se registraron 154 millones de euros en concepto de honorarios de gestión, de los cuales 13,1 millones se realizaron con entidades asociadas y negocios conjuntos. El resto de los ingresos correspondieron a comisiones de venta, principalmente.

Por otra parte, dentro de Otros negocios vinculados a la gestión hotelera, se incluyeron mayoritariamente los ingresos y gastos vinculados a la actividad de touroperación de la sociedad Sol Caribe Tours, S.A. por 25,1 y 22,2 millones de euros, respectivamente. Dentro de este segmento, se incluyeron además 58 millones de euros de ingresos motivado por facturaciones intragrupo al segmento del negocio hotelero.

En los ingresos de explotación del segmento de Real Estate (o Gestión de activos), se incluyeron ingresos por 3,4 millones de euros referentes a la variación de valor razonable de las inversiones inmobiliarias (ver Nota 11).

En el Inmovilizado material, dentro del segmento hotelero, se registraron altas por obras y reformas en hoteles por un total de 56,5 millones de euros (ver Nota 10).

En cuanto a las eliminaciones realizadas durante el ejercicio 2023, cabe destacar las facturaciones intersegmento por honorarios de gestión y comisiones por valor de 225,6 millones de euros. Las prestaciones de servicios corporativos fueron de 129,3 millones de euros.

Por otra parte, las eliminaciones de los gastos de explotación del ejercicio 2023 ascendieron a 272,5 millones de euros.

6.2. Información por áreas geográficas

La información por segmentos operativos constituye el formato que mejor representa la información financiera del Grupo, facilitando la comprensión de los rendimientos obtenidos y el seguimiento anual. Así mismo, a continuación, se desglosan por volumen de ingresos y activos las diferentes áreas geográficas en función de los países en los que se ubican las unidades generadoras de efectivo, a través de las que el Grupo desarrolla su actividad (ver Nota 1):

(miles de €)	ESPAÑA	EMEA (*)	AMERICA	ASIA	Eliminaciones	31/12/2024
Ingresos Operativos y plusvalías inmovilizado	1.215.488	508.456	710.515	10.116	(388.294)	2.056.282
Total Activo	2.076.637	1.449.432	1.046.992	8.725		4.581.787

(*) EMEA (Europe, Middle East, Africa) : Incluye las zonas de África, Oriente Medio y Europa excluida España

Las facturaciones intragrupo realizadas entre los distintos segmentos geográficos ascendieron a 388,3 millones de euros, correspondiendo 250,2 millones a España, 62,7 millones a EMEA, 72,5 millones a América y 2,9 millones a Asia.

En cuanto a los ingresos operativos por países, destacaron México con 282 millones de euros y República Dominicana con 335 millones en el segmento de América. En el segmento de EMEA, Alemania, Italia y Reino Unido aportaron 202, 96 y 94 millones de euros respectivamente.

Asimismo, en la línea de Total de activos destaca la aportación de República Dominicana con 438 millones de euros, así como México con 426,6 millones de euros, en el epígrafe de América. En lo referente al segmento EMEA son reseñables las aportaciones del Reino Unido y Alemania con 616,3 y 405,3 millones de euros, respectivamente.

A efectos comparativos se presentan los saldos correspondientes al ejercicio anterior:

(miles de €)	ESPAÑA	EMEA (*)	AMERICA	ASIA	Eliminaciones	31/12/2023
Ingresos Operativos y plusvalías inmovilizado	1.126.568	469.294	640.786	8.790	(313.242)	1.932.196
Total Activo	1.931.066	1.477.050	1.017.783	9.245		4.435.145

(*) EMEA (Europe, Middle East, Africa) : Incluye las zonas de África, Oriente Medio y Europa excluida España

Las facturaciones intragrupo realizadas entre los distintos segmentos geográficos ascendieron a 313,2 millones de euros, correspondiendo 211,1 millones a España, 53,6 millones a EMEA, 46,3 millones a América y 2,2 millones a Asia.

En cuanto a los ingresos operativos por países, destacaron México con 262,6 millones de euros y República Dominicana con 284,6 millones en el segmento de América. En el segmento de EMEA, Alemania, Italia y Reino Unido aportaron 181, 79 y 92 millones de euros respectivamente.

Asimismo, en la línea de Total de activos destacó la aportación de República Dominicana con 420,8 millones de euros, así como México con 404 millones de euros, en el epígrafe de América. En lo referente al segmento EMEA fueron reseñables las aportaciones del Reino Unido y Alemania con 602,4 y 418,3 millones de euros, respectivamente.

Nota 7. Ingresos y Gastos

7.1. Ingresos operativos y plusvalías de inmovilizado

El desglose del saldo de este epígrafe por su naturaleza en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios 2024 y 2023 es el siguiente:

(miles de €)	2024	2023
Venta habitaciones	1.194.602	1.123.977
Ventas comida y bebida	446.457	433.639
Ingresos otros negocios	46.371	82.115
Honorarios gestión hotelera	74.283	65.584
Ingresos club vacacional	82.069	68.647
Ingresos inmobiliarios	13.919	12.197
Plusvalías de inmovilizado	43.496	3.395
Otros ingresos	155.084	142.642
TOTAL	2.056.282	1.932.196

El Grupo ha registrado unos ingresos por Plusvalías de inmovilizado de 39,9 millones de euros como resultado de la revisión del valor de las inversiones inmobiliarias del Grupo (ver nota 10). En el ejercicio 2023 las plusvalías de inmovilizado incluyeron 3,4 millones de euros correspondientes a ese mismo concepto (ver Nota 11).

Adicionalmente, dicho epígrafe incluye 3,6 millones de euros correspondientes al segmento de rotación de activos por unos terrenos en Brasil (ver Nota 10).

La facturación por comisiones de ventas y fidelización incluida en Otros ingresos ha ascendido a 66,7 millones de euros. En 2023 la cifra ascendió a 47,8 millones de euros.

En Otros ingresos también se incluyen 21,1 millones de euros de la sociedad Sol Caribe Tours, S.A. como consecuencia del desarrollo de su actividad como tour-operador. En 2023 el importe ascendió a 25 millones de euros. Adicionalmente, se incluyen en este epígrafe ingresos procedentes de la actividad de casinos por 3,7 millones de euros (4,3 millones de euros en 2023).

Por último, en 2024 se han registrado en Otros ingresos 7,4 millones de euros en subvenciones. En 2023 se registraron subvenciones por importe de 6,1 millones de euros.

7.2. Consumos

El desglose del saldo de este epígrafe de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios 2024 y 2023 es el siguiente:

(miles de €)	2024	2023
Consumo de comida y bebida	146.837	148.559
Consumo artículos auxiliares	32.582	34.305
Consumos varios	22.970	26.664
TOTAL	202.389	209.528

7.3. Gastos de personal

El coste de personal se desglosa del siguiente modo:

(miles de €)	2024	2023
Sueldos, salarios y asimilados	448.006	430.936
Seguros sociales	94.515	89.994
Otros gastos sociales	25.937	20.418
Indemnizaciones	1.819	3.392
TOTAL	570.278	544.741

El número medio de empleados de Meliá Hotels International, S.A. y sus sociedades dependientes durante los dos últimos ejercicios, distribuido por categorías laborales, es el siguiente:

	2024			2023		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Dirección	158	67	225	198	89	287
Mandos Medios	1.353	1.188	2.542	1.097	1.023	2.120
Personal Base	8.309	7.286	15.595	8.510	7.363	15.873
TOTAL	9.820	8.542	18.362	9.805	8.475	18.280

7.4. Otros gastos de explotación

El desglose del saldo de este epígrafe de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios 2024 y 2023 es el siguiente:

(miles de €)	2024	2023
Alquileres varios y cánones	9.982	9.361
Mantenimiento y conservación	106.247	106.623
Servicios externos	166.176	144.654
Transportes y seguros	24.165	23.550
Gastos por gestión bancaria	27.211	24.488
Publicidad y promoción	48.670	50.797
Suministros	91.751	102.929
Gastos viajes y billeteaje	9.350	8.158
Tributos sobre actividad	27.950	26.541
Servicios exteriores diversos	146.979	136.254
Otros gastos	10.629	11.969
TOTAL	669.111	645.325

7.5. Amortización y deterioro

El desglose del saldo de este epígrafe de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios 2024 y 2023 es el siguiente:

(miles de €)	2024		2023	
	Deterioro	Amortización	Deterioro	Amortización
Activos intangibles		16.902	886	17.035
Activo material	7.498	77.933	15.103	81.343
Derechos de uso	(7.728)	147.288	(7.122)	151.516
TOTAL	(231)	242.123	8.867	249.895

La amortización del activo material incluye un importe de 1,3 millones de euros correspondiente al impacto de la amortización acelerada de los activos de hoteles explotados en régimen de arrendamiento operativo, para adaptar su vida útil a la duración de dichos contratos de arrendamiento. El impacto en 2023 fue de 4,3 millones de euros.

Se incluye en el epígrafe Deterioro de Activo material el impacto negativo resultante de la valoración de activos realizada en el presente ejercicio y que ha incidido especialmente en un centro hotelero situado en Reino Unido. También se incluye un deterioro de 2,5 millones de euros sobre el activo hotelero que el Grupo posee en Panamá (Nota 10). En 2023 se incluyó, en el epígrafe Deterioro de Activo material un deterioro de 12,3 millones de euros en un centro de República Dominicana.

Asimismo, en el epígrafe Deterioro de Derechos de uso se recoge el importe de la reversión neta del deterioro asociado a determinados contratos de arrendamiento, como consecuencia de la recuperación de la actividad durante el periodo. Dicho importe, de 7,7 millones de euros, corresponde a un total de 13 hoteles, de los cuales 7 están situados en España, 4 en Alemania y 2 en Francia. En 2023 la reversión neta del deterioro de derechos de uso, correspondió a un total de 21 hoteles, de los cuales 15 están situados en España.

7.6. Ingresos y gastos financieros

El desglose por naturaleza de los importes incluidos en el resultado financiero de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios 2024 y 2023 es el siguiente:

(miles de €)	2024	2023
Ingresos por dividendos	2.142	1.736
Ingresos por intereses	9.434	9.613
Otros ingresos financieros	2.685	8.409
Resultado enajenación activos financieros		2
Total ingresos financieros	14.261	19.760
Gastos por financiación bancaria	(63.585)	(73.905)
Gastos por arrendamiento financiero	(38.454)	(33.385)
Otros gastos financieros	(3.333)	(2.582)
Dotación provisión insolvencias créditos	(3.110)	(15.144)
Variación valor razonable instrumentos financieros	(3.795)	8.681
Total gastos financieros	(112.277)	(116.335)
Diferencias de cambio (netas)	(43)	1.977
RESULTADO FINANCIERO	(98.059)	(94.598)

En el epígrafe Dotación provisión insolvencias créditos se incluye la dotación de créditos concedidos a la sociedad integrada por el método de la participación Sierra Parima, S.A. (ver Nota 20.1).

Se incluye información sobre la financiación bancaria del Grupo en la Nota 13.2 y sobre la valoración de instrumentos financieros a valor razonable en la Nota 13.3.

Nota 8. Ganancias por Acción

Las ganancias básicas por acción se calculan dividiendo el beneficio neto del año atribuible a los accionistas ordinarios por el número medio de acciones ordinarias en circulación durante el año.

Las ganancias diluidas por acción se calculan dividiendo el beneficio neto atribuible a los tenedores de instrumentos de patrimonio de la dominante por el número medio de acciones ordinarias en circulación durante el año. Ambas magnitudes se ajustan por los efectos inherentes a las acciones potenciales con efectos dilusivos. A cierre del presente ejercicio y del ejercicio anterior, no existían acciones ordinarias potenciales y, por tanto, no ha sido necesario realizar dicho ajuste.

El siguiente cuadro refleja los cálculos realizados en 2024 y 2023 para ambas magnitudes:

(unidades de €)	BÁSICAS		DILUIDAS	
	2024	2023	2024	2023
Resultado atribuido a sociedad dominante	140.625.846	117.734.002	140.625.846	117.734.002
Número de acciones ordinarias	220.400.000	220.400.000	220.400.000	220.400.000
Autocartera media ponderada	(231.779)	(230.695)	(231.779)	(230.695)
Total número de acciones	220.168.221	220.169.305	220.168.221	220.169.305
Pérdidas / Ganancias por acción	0,64	0,53	0,64	0,53

La Compañía mantiene su compromiso de ofrecer un dividendo atractivo, predecible y sostenible en el tiempo, en línea con su estrategia de creación de valor para el accionista. Esta política es compatible con la prioridad de preservar un nivel adecuado de recursos propios, garantizando la capacidad de inversión para el crecimiento futuro.

En este contexto, la Junta General de Accionistas acordó en mayo 2024 la distribución de un dividendo bruto por acción de 0,0935 euros, excluidas las acciones propias, lo que ha supuesto un desembolso de 20,6 millones de euros en el segundo semestre de 2024. Este importe representa un pay-out del 17,5% sobre el resultado consolidado atribuido a la sociedad dominante del ejercicio 2023.

Asimismo, el Consejo de Administración propondrá a la próxima Junta General un incremento del pay-out respecto al año anterior, con el objetivo de avanzar progresivamente hacia los niveles de retribución previos a la pandemia.

Nota 9. Activos Intangibles

El detalle del coste y la amortización acumulada de los activos intangibles es el siguiente:

(miles de €)	Saldo 31/12/2023	Amortización 2024	Altas	Bajas	Diferencias cambio	Saldo 31/12/2024
COSTE						
Fondo de comercio	27.088				76	27.164
Derechos de traspaso	54.587		14.502		584	69.673
Aplicaciones informáticas	256.593		4.421	(425)	36	260.625
Otro inmovilizado intangible	7.437				(163)	7.274
Total Coste	345.705	0	18.923	(425)	533	364.736
AMORTIZACION ACUMULADA						
Derechos de Traspaso	(13.893)	(3.751)			(576)	(18.220)
Aplicaciones Informáticas	(219.284)	(13.144)		425	(27)	(232.030)
Otro Inmovilizado intangible	(6.201)	(7)			69	(6.140)
Total Amortización Acumulada	(239.378)	(16.902)	0	425	(534)	(256.390)
VALOR NETO CONTABLE	106.327	(16.902)	18.923	0	0	108.347

Las altas en el epígrafe de Derechos de traspaso corresponden a inversiones en cinco contratos de gestión hotelera, tres de los cuales están situados en territorio nacional.

Los activos incluidos en el epígrafe Otro inmovilizado intangible, se corresponden en su mayoría a inversiones realizadas en marcas que, tal y como se explica en la Nota 3.1, no se amortizan al estimarse su vida útil indefinida.

A efectos comparativos, el detalle de estos movimientos en el ejercicio 2023 fue:

(miles de €)	Saldo 31/12/2022	Amortización 2023	Altas	Bajas	Diferencias cambio	Saldo 31/12/2023
COSTE						
Fondo de comercio	27.940	(886)			34	27.088
Derechos de traspaso	22.559		32.356		(329)	54.587
Aplicaciones informáticas	245.200		11.646	(215)	(37)	256.593
Otro inmovilizado intangible	7.306				131	7.437
Total Coste	303.005	(886)	44.002	(215)	(201)	345.705
AMORTIZACION ACUMULADA						
Derechos de traspaso	(12.823)	(1.357)			287	(13.893)
Aplicaciones Informáticas	(203.848)	(15.672)		215	21	(219.284)
Otro Inmovilizado intangible	(6.106)	(7)			(89)	(6.201)
Total Amortización Acumulada	(222.777)	(17.035)	0	215	219	(239.378)
VALOR NETO CONTABLE	80.228	(17.921)	44.002	0	18	106.327

En el capítulo de altas en Aplicaciones informáticas se incluyeron 10,7 millones de euros enmarcadas en el proyecto de innovación tecnológica desarrollado por la Compañía.

Las altas en el epígrafe de Derechos de traspaso incluyeron, principalmente, 11 millones de euros por la extensión por 15 años de los derechos de gestión de 7 hoteles y 3 centros de ocio en Mallorca, así como 19,1 millones de euros por los derechos de gestión de 7 hoteles estratégicos repartidos en diferentes puntos del territorio nacional, cuyo contrato de arrendamiento finalizó en el ejercicio 2023.

Fondo de comercio

En el saldo de Fondo de comercio se incluyen importes generados a consecuencia de combinaciones de negocios de acuerdo con lo comentado en la Nota 2.5. También se incluyen los valores netos contables de los fondos de comercio existentes previamente a la adopción de las NIIF.

A continuación, se relacionan los importes por sociedades:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Apartotel, S.A.	504	504
Hotel Metropolitan, S.A.S.	1.181	1.181
Cadstar France, S.A.S.	813	813
Ihla Bela de Gestao e Turismo, Ltd.	927	927
Lomondo, Ltd.	5.354	5.279
Hotel Alexander, S.A.S.	887	887
Operadora Mesol, S.A. de C.V.	465	465
Prodigios Interactivos, S.A.	14.780	14.780
Sol Melia Italia S.R.L.	2.253	2.253
TOTAL	27.164	27.088

El fondo de comercio vinculado a la sociedad Lomondo Ltd. ha variado debido al efecto del tipo de cambio.

Dichas unidades se muestran en la siguiente tabla:

Sociedad	Unidades Generadoras de Efectivos (U.G.E.)
Apartotel, S.A.	Hoteles Meliá Castilla, Meliá Costa del Sol y Meliá Alicante
Hotel Metropolitan, S.A.S.	Hotel Meliá Paris Vendôme
Cadstar France, S.A.S.	Hoteles Melia Collection Villa Marquis, Paris Opera y Melia Collection Maison Colbert
Ihla Bela de Gestao e Turismo, Ltd.	Hoteles Melia Península Varadero, Meliá Las Dunas, Tryp Cayo Santa María, Meliá Cayo Santa María, Tryp Habana Libre y Tryp Cayo Coco
Lomondo, Ltd.	Hotel Meliá White House
Hotel Alexander, S.A.S.	Hotel Meliá Paris Champs Elysées
Operadora Mesol, S.A. de C.V.	Hoteles Meliá Cozumel, Meliá Puerto Vallarta, Paradisus Cancún y Paradisus Los Cabos
Prodigios Interactivos, S.A.	Plataforma distribución hotelera
Sol Melia Italia S.R.L.	Hotel Milan Il Duca

Las unidades generadoras de efectivo se corresponden principalmente a los hoteles explotados o gestionados en cada caso. En el caso de fondos de comercio asociados a unidades generadoras de efectivo de hoteles en propiedad o en arrendamiento, su valor recuperable se evalúa conjuntamente con el resto de activos de la unidad generadora de efectivo, de acuerdo con la metodología descrita en la Nota 3.2.

En el caso de fondos de comercio asociados a otras unidades generadoras de efectivo, los factores de riesgo que tiene en cuenta la Compañía son el tipo de cambio esperado de las monedas de generación del flujo de caja de cada unidad generadora de efectivo y el tipo de interés libre de riesgo en cada una de las áreas geográficas donde se produce el flujo de caja.

Como resultado de los test de deterioro realizados, no se han puesto de manifiesto deterioros de los fondos de comercio del Grupo en el ejercicio 2024.

Nota 10. Inmovilizado Material

El movimiento habido en los distintos epígrafes del coste del inmovilizado material y su amortización acumulada y deterioro durante el ejercicio ha sido el siguiente:

(miles de €)	Saldo 31/12/2023	Amortización y Deterioro 2024	Altas	Bajas	Trasposos	Diferencias cambio	Saldo 31/12/24
COSTE							
Terrenos	411.784			(2.748)		8.007	417.043
Construcciones	1.413.086		16.501	(7.348)	56	42.968	1.465.263
Instal técnicas y maquinaria	448.364		13.490	(7.585)	175	8.695	463.139
Otro inmovilizado material	464.930		20.977	(24.549)	8.190	9.954	479.502
Obras en curso	11.971		2.798		(280)	381	14.870
Total Coste	2.750.136	0	53.766	(42.230)	8.141	70.005	2.839.817
AMORTIZACIÓN ACUMULADA Y DETERIORO							
Terrenos	(5.201)						(5.201)
Construcciones	(516.072)	(40.361)		7.348		(16.182)	(565.266)
Instal. técnicas y maquinaria	(307.844)	(22.857)		7.585		(4.851)	(327.967)
Otro inmovilizado material	(342.868)	(21.935)	333	24.549		(7.090)	(347.011)
Total Amortización Acumulada y Deterioro	(1.171.986)	(85.152)	333	39.482	0	(28.122)	(1.245.444)
VALOR NETO CONTABLE	1.578.149	(85.152)	54.100	(2.748)	8.141	41.883	1.594.373

Las principales altas del ejercicio corresponden con inversiones realizadas en hoteles situados en España por un total de 24,6 millones de euros, de los cuales 7,5 millones de euros han tenido lugar en las Islas Baleares y 8,2 millones de euros han tenido lugar en la Comunidad de Madrid. En el plano internacional, las principales altas se producen en República Dominicana, por un total de 18,4 millones de euros, en su mayoría a causa de la inversión realizada en el centro hotelero operado bajo la marca Zel.

El epígrafe Trasposos incluye un traspaso por 8,1 millones de euros del epígrafe Derechos de uso del Balance consolidado (ver Nota 17).

Las bajas incluyen un importe de 2,8 millones de euros derivado de la venta de terrenos escriturados en Brasil (ver Nota 2.4).

Del saldo de Obras en curso, 9,1 millones de euros corresponden a un hotel de República Dominicana en proceso de reforma, en 2023 el importe era de 7,9 millones de euros.

El gasto de amortización y deterioro incluye una corrección valorativa de 2,5 millones de euros en un centro de Panamá debido al ajuste del valor del activo a su valor razonable y el impacto negativo resultante de la valoración de activos realizada en el presente ejercicio, por 4 millones de euros, en un centro hotelero situado en España y, con mayor incidencia, en un centro hotelero situado en Reino Unido (Nota 7.5).

El tipo de cambio ha afectado positivamente al valor del inmovilizado debido a la apreciación del dólar y de la libra esterlina frente al euro.

A efectos comparativos se presentan las cifras del ejercicio 2023:

(miles de €)	Saldo 31/12/2022	Amortización y Deterioro 2023	Altas	Bajas	Traspasos	Variaciones Perímetro	Diferencias cambio	Saldo 31/12/23
COSTE								
Terrenos	413.360		426				(2.001)	411.784
Construcciones	1.421.468		18.471	(43.161)	820	26.790	(11.303)	1.413.086
Instal técnicas y maquinaria	474.335		17.235	(41.283)		400	(2.322)	448.364
Otro inmovilizado material	474.771		18.274	(26.784)	921	1.940	(4.192)	464.930
Obras en curso	11.912		2.049		(1.741)		(249)	11.971
Total Coste	2.795.846	0	56.455	(111.228)	0	29.130	(20.068)	2.750.136
AMORTIZACIÓN ACUMULADA Y DETERIORO								
Terrenos					(5.201)			(5.201)
Construcciones	(498.390)	(53.127)		45.082		(14.307)	4.669	(516.072)
Instal. técnicas y maquinaria	(329.942)	(20.481)		41.782	5.201	(6.758)	2.353	(307.844)
Otro inmovilizado material	(347.690)	(22.839)		26.250		(1.818)	3.229	(342.868)
Total Amortización Acumulada y Deterioro	(1.176.022)	(96.446)	0	113.114	0	(22.883)	10.251	(1.171.986)
VALOR NETO CONTABLE	1.619.825	(96.446)	56.455	1.886	0	6.247	(9.816)	1.578.149

Las principales altas del ejercicio correspondieron a las inversiones realizadas en España por un total de 26,5 millones de euros, de las cuales 13,3 millones de euros se realizaron en las Islas Baleares. En el plano internacional, las principales altas fueron en México, por 5,2 millones de euros, Italia, con un total de 5,5 millones de euros, y República Dominicana con 11,8 millones de euros.

Las bajas correspondieron, principalmente, a 15 hoteles que eran explotados en régimen de arrendamiento por el Grupo y que durante el ejercicio 2023 pasaron a explotarse bajo el régimen de gestión. Adicionalmente, se incluyó un traspaso por 2,7 millones de euros al epígrafe Derechos de uso del Balance consolidado.

El epígrafe Amortización Acumulada y Deterioro incluyó una corrección valorativa de 12,3 millones de euros en un centro de República Dominicana.

Del saldo de Obras en curso, 7,9 millones de euros correspondían a un hotel de República Dominicana en proceso de reforma.

El epígrafe Variaciones de perímetro incluyó la incorporación de la sociedad Detur Panamá, S.A., tras la adquisición del 50% adicional del activo hotelero del que es propietaria dicha sociedad (ver Nota 5).

El tipo de cambio afectó negativamente al valor del inmovilizado debido a la depreciación del dólar frente al euro. El efecto negativo de esta depreciación se vio paliado por la apreciación de la libra esterlina frente al euro.

Otras consideraciones

El número de inmuebles en propiedad que se encuentran hipotecados en garantía de diversos préstamos a cierre de ejercicio 2024 es de 7 y su valor neto contable asciende a 406,3 millones de euros, mientras que en 2023 el número de inmuebles fue de 9 y su valor neto contable de 499,2 millones de euros.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, los Administradores consideran que existe suficiente cobertura de seguros de sus activos.

Las plusvalías netas derivadas de las actualizaciones de valores efectuadas por la sociedad matriz al amparo de diversas disposiciones legales y actualizaciones voluntarias, anteriores a 1997, con el objeto de corregir los efectos de la inflación monetaria fueron las siguientes:

(miles de €)	
Actualización de presupuestos 1979	24.848
Actualización de presupuestos 1980	28.852
Actualización de presupuestos 1981	1.197
Actualización de presupuestos 1982	26.480
Actualización voluntaria anterior a 1990	3.146
Actualización R.D.L. 7/96	53.213
TOTAL	137.736

Valoración de activos

La Compañía ha encargado una valoración de activos al experto independiente CBRE, con fecha de valoración 31 de diciembre de 2024 y cuyo informe ha sido finalizado durante el periodo de formulación de los presentes estados financieros consolidados. El resultado de dicho informe refleja un incremento de valor de un 13,88% desde la valoración de junio 2022 realizada por el mismo experto, debido fundamentalmente a la renovación y procesos de reposicionamiento de sus propiedades, y a la continuidad en su estrategia por los segmentos superior y de lujo.

El valor de los activos en propiedad del Grupo alcanza los 4,7 mil millones de euros, a los que se añaden otros 561 millones por la participación de la Compañía en otros activos mantenidos en entidades asociadas y negocios conjuntos. El sumatorio de ambos conceptos asciende a 5,3 mil millones de euros y se sitúa por encima de los 4,6 mil millones en que se cifró la cartera en 2022.

La Compañía cuenta, a fecha de la valoración, con una cartera de 91 activos con un valor neto contable de 2.188 millones de euros, entre hoteleros y otros activos, que se distribuyen de la siguiente manera: 58 activos en España, que representan el 43,2% del valor total del portfolio, 7 activos en Europa que representan 14,57% del valor total, 9 activos en México que representan el 19,62% del valor total, 10 en la República Dominicana que representan el 20,19% del valor total, 6 activos en el cono sur de América, que representan un 2,06% de la valoración total y 1 activo en Estados Unidos que representa un 0,36% del valor.

El informe sitúa el valor medio por habitación en 265 miles de euros, lo que implica una revalorización del 12% con respecto al valor obtenido en el ejercicio 2022.

A la hora de determinar el valor de los activos, el criterio de valoración más utilizado por CBRE ha sido el descuento de flujos de caja, dado que generalmente las inversiones hoteleras son valoradas en función de los ingresos futuros potenciales. En determinados casos, se han utilizado otros métodos de valoración como el método de los comparables o el del valor residual. Este último método se ha utilizado principalmente a la hora de valorar solares y parcelas de terreno. Independientemente del criterio de valoración, el resultado de la misma ha sido chequeado comparándolo con otras magnitudes como retornos estabilizados, precio por habitación o la TIR apalancada.

Método del descuento de flujos de caja (DCF): se han preparado proyecciones financieras para un periodo de 10 años, los flujos del décimo año se han utilizado para proyectar los 5 siguientes y los flujos de caja del ejercicio 16 han sido descontados a un múltiplo de salida, dependiente de las transacciones históricas, la rentabilidad esperada, así como otros factores: edad, localización, estado de mantenimiento de la propiedad, etc. Las proyecciones financieras han sido estimadas considerando los ingresos y beneficios operativos que un operador razonablemente eficiente podría alcanzar, incluyendo las inversiones necesarias para alcanzar dicho nivel en función del estado de la propiedad. Según el método DCF, los beneficios netos proyectados para el hotel o el activo comercial a lo largo de 10 años se descuentan a valores actuales utilizando un tipo de descuento adecuado. El valor del hotel derivado de los beneficios capitalizados en el décimo año también se lleva a valores actuales. Los gastos de capital (Capex) se incorporan al flujo de caja cuando es necesario, reflejando las inversiones planificadas y su impacto en la generación de ingresos futuros.

Las valoraciones realizadas por CBRE se basan en la visión de CBRE Hotels sobre las previsiones de negocio de cada propiedad. Al preparar estas proyecciones, se ha considerado el historial comercial de cada activo, las inversiones de capital previstas (Capex) y cualquier cambio en la oferta o demanda del que tengamos conocimiento. El primer año de las proyecciones comienza en la fecha de valoración (31 de diciembre de 2024) y abarca un periodo de 10 años, asumiendo una tasa de inflación constante del 2.00% anual.

Las tasas de descuento utilizadas por CBRE en la valoración, dependiendo de la región geográfica en la que los activos están ubicados, corresponden a la siguiente tabla:

	Tasas de descuento	Tasas de salida
España	7,50% - 10,3%	5,50% - 8,3%
Resto Europa	6,80% - 9,3%	4,80% - 6%
América	11,25% - 13%	8,5% - 10%

Método de los comparables: Este criterio de valoración toma en consideración el equilibrio entre la oferta y la demanda en el momento de la valoración. Implica una evaluación de la propiedad basada en un análisis de las últimas transacciones del mercado y su comparación con el precio por habitación medio.

Método del valor residual: Es el método generalmente utilizado para valorar suelo urbanizable, bien esté edificado o no. Consiste en determinar el precio que podría ser pagado por la propiedad, dado el valor bruto del desarrollo y el coste total del proyecto, teniendo en cuenta los márgenes aplicados en el mercado una vez consideradas las características de la propiedad y el riesgo inherente del proyecto.

Nota 11. Inversiones Inmobiliarias

El saldo de inversiones inmobiliarias recoge el valor razonable neto de inversiones realizadas por el Grupo para obtener rentas de alquiler o plusvalías, en las que se incluyen participaciones en apartamentos de tres comunidades de propietarios en España explotadas en régimen hotelero, un centro comercial en América y otros terreros e inmuebles en España.

Los movimientos registrados durante el ejercicio 2024, según los tipos de activos incluidos en este epígrafe, se detallan en la siguiente tabla:

(miles de €)	Saldo 31/12/2023	Altas	Bajas	Diferencias cambio	Saldo 31/12/2024
Apartamentos España	95.337	41.085			136.422
Centros Comerciales América	6.054		(1.515)		4.539
Otros inmuebles España	16.507	774	(1.410)		15.871
TOTAL	117.898	41.859	(2.925)	0	156.832

Las principales altas y bajas se corresponde con la revisión de valor de las inversiones inmobiliarias en base a la valoración de activos realizada en este ejercicio y descrita en la Nota 10.

Adicionalmente, se incluyen altas de Apartamentos España por 2 millones de euros con motivo de la adquisición de apartamentos en las tres comunidades de propietarios sobre las que participa el Grupo.

La baja de Otros inmuebles España corresponde a la venta de un solar situado en Cantabria.

El desglose de los resultados generados por las inversiones inmobiliarias en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo aparece en el siguiente cuadro:

(miles de €)	Apartamentos España	Centros Comerciales América	Otros inmuebles España	Total
Ingresos operativos		212	59	271
Gastos operativos		(1.958)		(1.958)
EBITDA	0	(1.747)	59	(1.687)
Resultados financieros	368			368
Resultados entidades asociadas	6.235			6.235
Resultado Neto	6.603	(1.747)	59	4.916

La aportación de los apartamentos en España corresponde a la parte proporcional de los resultados del ejercicio de las sociedades que integran por el método de la participación. Dichos apartamentos corresponden a establecimientos que el Grupo explota en régimen de gestión a través de entidades asociadas y negocios conjuntos, generando ingresos por este concepto por importe de 8,8 millones de euros, no incluidos en el cuadro anterior.

La aportación del centro comercial de América corresponde a la parte de la Cuenta de pérdidas y ganancias de la sociedad explotadora, que en el ejercicio en curso se ha visto impactada por el ajuste de valor comentado anteriormente. mientras que la aportación de los otros inmuebles en España corresponde al alquiler de un local situado en Madrid.

A efectos comparativos, se presentan los movimientos del ejercicio 2023:

(miles de €)	Saldo 31/12/2022	Altas	Bajas	Saldo 31/12/2023
Apartamentos España	89.662	5.675		95.337
Centros Comerciales América	6.054			6.054
Otros inmuebles España	19.177		(2.670)	16.507
TOTAL	114.893	5.675	(2.670)	117.898

En el epígrafe de altas de Apartamentos España se incluyó 1 millón de euros con motivo de la adquisición de apartamentos en dos de las tres comunidades de propietarios sobre las que participa el Grupo. El resto de altas correspondieron a la revisión de valor de las inversiones inmobiliarias impactando en el epígrafe de Ingresos operativos y plusvalías de inmovilizado de la Cuenta de pérdidas y ganancias.

Las bajas de Otros inmuebles España correspondieron a la venta de un inmueble situado en Illes Balears.

El desglose de los resultados generados por las inversiones inmobiliarias en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo del ejercicio anterior aparece en el siguiente cuadro:

(miles de €)	Apartamentos España	Centros Comerciales América	Otros inmuebles España	Total
Ingresos operativos		262	40	302
Gastos operativos		(217)		(217)
EBITDA	0	44	40	84
Resultados financieros	557			557
Resultados entidades asociadas	4.897			4.897
Resultado Neto	5.454	44	40	5.539

La aportación de los apartamentos en España correspondió a la parte proporcional de los resultados del ejercicio de las sociedades que integran por el método de la participación. Dichos apartamentos generaron ingresos derivados de su explotación en régimen de gestión por 7,3 millones de euros, no incluidos en el cuadro anterior.

La aportación del centro comercial de América correspondió a la parte de la Cuenta de pérdidas y ganancias de la sociedad explotadora, mientras que la aportación de los otros inmuebles en España correspondió al alquiler de un local situado en Madrid.

Nota 12. Inversiones Valoradas por el Método de la Participación

Las inversiones financieras correspondientes a las participaciones existentes en empresas asociadas y negocios conjuntos han sido valoradas de acuerdo al método de la participación.

A continuación, se relacionan los saldos y movimientos de este epígrafe:

(miles de €)	%	Saldo 31/12/2023	Resultado 2024	Altas	Bajas	Dif.Cambio	Saldo 31/12/2024
Grupo Evertmel (*)	49,00%	25.899	(1.231)		(404)		24.264
Altavista Hotelera, S.A.	48,74%	38.502	1.412	79			39.993
Grupo Melcom (*)	50,00%	18.436	479		(18.915)		0
Grupo Producciones de Parques (*)	50,00%	22.918	2.787		(331)		25.373
Fourth Project 2012, S.L.	50,00%	1.768	391		(819)		1.340
Grupo Melia Hotels USA (*)	50,00%		158			(158)	0
Holazel, S.L.	50,00%	1.792	(371)				1.421
Yagoda Inversiones, S.L.U.	50,00%	137	(107)	95			125
Sierra Parima, S.A.	50,00%		(3.459)	3.537		(79)	0
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS		109.452	59	3.711	(20.470)	(236)	92.516
Homasi, S.A.	35,00%	61.016	(22.343)	2	(1.450)		37.225
Plaza Puerta del Mar, S.A.	20,01%	6.486	395		(379)		6.502
Grupo Promedro (*)	20,00%	8.399	1.722	—	(681)	—	9.440
Turismo de Invierno, S.A.	21,42%	4.002	355	—	(118)	—	4.238
C.P. Meliá Castilla	33,71%	7.535	3.919	254	(2.635)		9.073
C.P.Meliá Costa del Sol	24,03%	6.773	2.316	80	(3.395)		5.774
Grupo El Recreo (*)	19,94%	5.979		976			6.955
Inversiones Guiza, S.A.	49,85%	(9)	(1)				(9)
Hellenic Hotel Management	40,00%	(76)					(76)
Mosaico Hoteles, S.A.	35,00%	(1)					(1)
Starmel Hotels JV, S.L.	20,00%	(135)					(135)
Hoteles Marmel, S.L.	20,00%	4.683	(129)				4.554
Fuerteventura Beach Property, S.L.	20,00%	6.137	(123)	321	(37)		6.298
Santa Eulalia Beach Property, S.L.	20,00%	7.609	(28)	1.269	(17)		8.832
Grupo Renasala (*)	30,00%	12.971	2.879	3	(164)		15.689
TOTAL ENTIDADES ASOCIADAS		131.368	(11.039)	2.906	(8.875)	0	114.360
TOTAL		240.820	(10.980)	6.617	(29.345)	(236)	206.876

(*) Las sociedades que pertenecen a la misma línea de negocio se presentan conjuntamente:

Grupo Evertmel compuesto por las sociedades Evertmel, S.L, Mongamenda S.L., Kimel S.L. y Jamaica DevCo S.L.

Grupo Producciones de Parques compuesto por las sociedades Producciones de Parques, S.L., Tertian XXI S.L.U.

Grupo Melia Hotels USA, LLC compuesto por las sociedades Melia Hotels USA, LLC y Melia Hotels Florida LLC.

Grupo Promedro compuesto por las sociedades Promedro, S.A. y Nexprom, S.A.

Grupo El Recreo compuesto por las sociedades El Recreo Plaza C.A. y El Recreo Plaza & Cía. C.A.

Grupo Renasala, S.L. compuesto por las sociedades Renasala, S.L, Starmel Hoteles OP S.L.U, Torremolinos Beach Property, S.L.U,

Palmanova Beach Property, S.L.U., Puerto del Carmen Beach Property, S.L.U, San Antonio Beach Property, S.L.U.

Grupo Melcom compuesto por las sociedades Pelicanos Property, S.L.U., Bellver Property, S.L.U. y Melcom Joint Venture. S.L.

Las bajas del ejercicio corresponden, principalmente, a la baja por 18,9 millones de euros del Grupo Melcom, que han pasado a integrarse por el método de integración global (ver Nota 5.2), así como al reparto de dividendos de varias sociedades por 9,1 millones de euros.

El resultado negativo de la sociedad Homasi, S.A. se debe al deterioro de las participaciones que mantiene sobre sociedades que poseen los derechos de explotación de 5 hoteles en la República de Cuba.

Los movimientos de participaciones en entidades asociadas y negocios conjuntos para el ejercicio 2023 fueron los siguientes:

(miles de €)	%	Saldo 31/12/2022	Resultado 2023	Altas	Bajas	Dif.Cambio	Saldo 31/12/2023
Grupo Evertmel (*)	49,00%	20.620	(2.983)	8.498	(235)		25.899
Altavista Hotelera, S.A.	48,74%	37.222	1.205	75			38.502
Grupo Melcom (*)	50,00%	17.413	1.023				18.436
Grupo Producciones de Parques (*)	50,00%	22.993	160	328	(564)		22.918
Fourth Project 2012, S.L.	50,00%	3.038	501		(1.771)		1.768
Grupo Melia Hotels USA (*)	50,00%		(396)	341		54	
Holazel, S.L.	50,00%	1.000	(708)	1.500			1.792
Yagoda Inversiones, S.L.U.	50,00%	318	(407)	226			137
Sierra Parima, S.A.	50,00%	3.933	(6.593)	2.622		37	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS		106.538	(8.197)	13.590	(2.570)	92	109.452
Homasi, S.A.	35,00%	54.640	2.728	5.097	(1.450)		61.016
Plaza Puerta del Mar, S.A.	20,01%	6.685	559		(758)		6.486
Grupo Promedro (*)	20,00%	6.882	1.521		(4)		8.399
Turismo de Invierno, S.A.	21,42%	3.767	236		(2)		4.002
C.P. Meliá Castilla	32,64%	4.651	2.801	83			7.535
C.P.Meliá Costa del Sol	23,70%	4.551	2.096	125			6.773
Grupo El Recreo (*)	19,94%	4.352		1.627			5.979
Inversiones Guiza, S.A.	49,85%	(9)					(9)
Hellenic Hotel Management	40,00%	(76)					(76)
Mosaico Hoteles, S.A.	35,00%	2.109	88		(2.197)		0
Detur Panamá, S.A.	49,93%		(556)	556			0
Starmel Hotels JV, S.L.	20,00%	83	9.344		(9.562)		(135)
Hoteles Marmel, S.L.	20,00%	(1.672)	256	6.099			4.683
Fuerteventura Beach Property, S.L.	20,00%	1.840	(351)	4.647			6.137
Santa Eulalia Beach Property, S.L.	20,00%	738	106	6.765			7.609
Grupo Renasala (*)	30,00%	11.112	2.285		(426)		12.971
TOTAL ENTIDADES ASOCIADAS		99.654	21.113	24.999	(14.400)	0	131.368
TOTAL		206.192	12.916	38.589	(16.970)	92	240.820

(*) Las sociedades que pertenecen a la misma línea de negocio se presentan conjuntamente:

Grupo Evertmel compuesto por las sociedades Evertmel, S.L, Mongamenda S.L., Kimel S.L. y Jamaica DevCo S.L.

Grupo Producciones de Parques compuesto por las sociedades Producciones de Parques, S.L. y Tertian XXI S.L.U.

Grupo Melia Hotels USA, LLC compuesto por las sociedades Melia Hotels USA, Llc y Melia Hotels Florida Llc.

Grupo Promedro compuesto por las sociedades Promedro, S.A. y Nexprom, S.A.

Grupo El Recreo compuesto por las sociedades El Recreo Plaza C.A. y El Recreo Plaza & Cía. C.A.

Grupo Renasala, S.L. compuesto por las sociedades Renasala, S.L, Starmel Hoteles OP S.L.U., Torremolinos Beach Property, S.L.U.,

Palmanova Beach Property, S.L.U., Puerto del Carmen Beach Property, S.L.U, San Antonio Beach Property, S.L.U.

Grupo Melcom compuesto por las sociedades Pelicanos Property, S.L.U., Bellver Property, S.L.U. y Melcom Joint Venture. S.L.

El incremento en el epígrafe de Resultados de entidades asociadas del año 2023 vino motivado principalmente por el beneficio generado por la sociedad Starmel Hotels JV, S.L. en la venta en el mes de junio de sus 3 sociedades filiales, propietarias y explotadora de 3 hoteles vacacionales en Fuerteventura e Ibiza, generando un beneficio atribuido al Grupo de 8,9 millones de euros. Fruto de esta operación se generó una retribución adicional a favor del Grupo Meliá por importe de 11 millones de euros recogidos en el epígrafe de otros ingresos de explotación de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Las altas del período correspondieron, principalmente, a las aportaciones de socios de las sociedades Fuerteventura Beach Property, S.L., Santa Eulalia Beach Property, S.L. y Hoteles Marmel, S.L. por importe de 17,5 millones de euros (ver Nota 5), por el cual el Grupo Meliá pasó a ostentar participaciones directas en estas sociedades (anteriormente filiales de Starmel Hotels JV, S.L.). También se incluyeron aportaciones de socios realizadas a las sociedades del Grupo Evertmel por 8,5 millones de euros.

La reducción de resultado en negocios conjuntos con respecto a 2022 se debió principalmente a que en 2022 se revirtieron deterioros de inmovilizado en algunas sociedades propietarias de activos.

En este sentido a 30 de junio de 2023 el socio mayoritario de las sociedades que conforman el Grupo Evertmel procedió a la venta del total de su participación en las mismas, manteniendo el Grupo Meliá el mismo porcentaje de participación que ya ostentaba sobre dichas sociedades a 31 de diciembre de 2022.

Adicionalmente, las altas de Sierra Parima se correspondieron a la cobertura de sus participaciones negativas como consecuencia de las pérdidas generadas por dicha sociedad en los últimos ejercicios.

Las bajas correspondieron, fundamentalmente, al reparto de dividendos de varias sociedades por 10,6 millones de euros y devoluciones de aportaciones de socios realizados por la sociedad Starmel Hotels JV, S.L. por importe de 2,7 millones de euros.

Información de entidades asociadas y negocios conjuntos más relevantes

El detalle del Balance y la Cuenta de pérdidas y ganancias agregados de algunas de las entidades asociadas y negocios conjuntos con mayor relevancia por volumen de activo y resultado se desglosa a continuación:

(miles de €)	Grupo Evertmel (*)	Altavista Hotelera, S.L.	Grupo PDP (*)	Grupo Renasala (*)	Homasi, S.A.	Total
EBITDA	12.431	9.993	11.744	25.403	4.140	63.710
Amortizaciones	(5.864)	(3.100)	(2.448)	(4.354)	(3)	(15.770)
Resultado financiero	(8.421)	(3.030)	(1.716)	(7.109)	(67.976)	(88.251)
Impuesto sobre beneficios	(721)	(966)	(2.006)	(4.343)		(8.036)
RESULTADO NETO	(2.574)	2.897	5.573	9.596	(63.838)	(48.346)

(miles de €)	Grupo Evertmel (*)	Altavista Hotelera, S.L.	Grupo PDP (*)	Grupo Renasala (*)	Homasi, S.A.	Total
ACTIVO NO CORRIENTE	211.404	125.974	75.570	202.507	113.385	728.840
Efectivo y otros medios líquidos	6.679	5.996	7.575	12.800	9.359	42.410
Resto activo corriente	9.628	34	2.868	22.426	5.472	40.429
ACTIVO CORRIENTE	16.308	6.030	10.443	35.226	14.831	82.838
TOTAL ACTIVO	227.711	132.005	86.013	237.733	128.216	811.678
Pasivos financieros no corrientes	147.607	28.788	25.864	141.305		343.564
Otros pasivos no corrientes	5.923	10.464	3.140	3.568		23.095
PASIVO NO CORRIENTE	153.530	39.252	29.005	144.872		366.659
Pasivos financieros corrientes	1.325	4.710	6.052	27.700	6.567	46.354
Otros pasivos corrientes	22.803	6.416	4.925	11.430	239	45.814
PASIVO CORRIENTE	24.128	11.126	10.978	39.130	6.806	92.168
Total PASIVO	177.658	50.378	39.982	184.002	6.806	458.827

(*) Las sociedades que pertenecen a la misma línea de negocio se presentan conjuntamente:

Grupo Evertmel compuesto por las sociedades Evertmel, S.L, Mongamenda S.L., Kimel S.L. y Jamaica DevCo S.L.

Grupo PDP está compuesto por las sociedades Producciones de Parques, S.L. y Tertian XXI, S.L.U.

Grupo Renasala compuesto por las sociedades Renasala, S.L., Starmel Hotels OP, S.L.U, Torremolinos Beach Property, S.L.U,

Palmanova Beach Property, S.L.U. Puerto del Carmen Beach Property, S.L.U, y San Antonio Beach Property, S.L.U.

El Grupo Evertmel, la sociedad Altavista Hotelera, S.L. son sociedades propietarias de hoteles, cuya explotación la realizan otras sociedades del Grupo a través de contratos de alquiler.

El Grupo Renasala y el Grupo Producciones de Parques, S.L. están formados por sociedades propietarias y explotadoras de hoteles. Además, mantienen contratos firmados con la sociedad matriz del Grupo a través de los cuales se les facturan honorarios de gestión.

A efectos comparativos se presentan los importes referentes a 2023:

(miles de €)	Grupo Evertmel (*)	Grupo Melcom (*)	Altavista Hotelera, S.L.	Grupo Renasala (*)	Grupo PDP (*)	Homasi, S.A	Total
EBITDA	10.750	14.947	9.705	9.758	21.828	6.775	73.763
Amortizaciones	(5.795)	(3.488)	(3.090)	(8.009)	(4.955)	(4)	(25.340)
Resultado financiero	2.978	(7.136)	(3.316)	(1.006)	(6.916)	1.024	(14.372)
Impuesto sobre beneficios	(1.078)	4.564	(827)	(422)	(2.341)		(104)
Resultado atribuido a minoritarios		(3.532)					(3.532)
RESULTADO NETO	6.856	5.356	2.472	321	7.616	7.795	30.416
(miles de €)	Grupo Evertmel (*)	Grupo Melcom (*)	Altavista Hotelera, S.L.	Grupo PDP (*)	Grupo Renasala (*)	Homasi, S.A	Total
ACTIVO NO CORRIENTE	213.463	169.705	129.343	78.005	206.767	171.910	969.193
Efectivo y otros medios líquidos	10.622	21	5.956	1.653	12.500	6.092	36.844
Resto activo corriente	8.863	9.770	24	5.268	8.539	11.557	44.021
ACTIVO CORRIENTE	19.485	9.792	5.979	6.920	21.039	17.649	80.865
TOTAL ACTIVO	232.949	179.497	135.322	84.925	227.805	189.559	1.050.058
Pasivos financieros no corrientes	145.009	2.233	33.350	30.397	78.440		289.429
Otros pasivos no corrientes	6.195	72.163	11.778	3.368	3.450		96.955
PASIVO NO CORRIENTE	151.204	74.396	45.128	33.765	81.890		386.384
Pasivos financieros corrientes	1.467	65.263	4.487	6.067	88.908	5.320	171.514
Otros pasivos corrientes	26.838	6.799	7.139	3.974	11.902	611	57.263
PASIVO CORRIENTE	28.305	72.063	11.626	10.041	100.811	5.931	228.777
Total PASIVO	179.509	146.459	56.755	43.805	182.701	5.931	615.161

(*) Las sociedades que pertenecen a la misma línea de negocio se presentan conjuntamente:

Grupo Evertmel compuesto por las sociedades Evertmel, S.L., Mongamenda S.L., Kimel S.L. y Jamaica DevCo S.L.

Grupo Renasala compuesto por las sociedades Renasala, S.L., Starmel Hotels OP, S.L.U., Torremolinos Beach Property, S.L.U.,

Palmanova Beach Property, S.L.U., Puerto del Carmen Beach Property, S.L.U., y San Antonio Beach Property, S.L.U.

Grupo PDP está compuesto por las sociedades Producciones de Parques, S.L., Tertian XXI, S.L.U. y Golf Katmandú

Grupo Melcom compuesto por las sociedades Pelicanos Property, S.L.U., Bellver Property, S.L.U. y Melcom Joint Venture, S.L.

Nota 13. Otros Instrumentos Financieros

13.1. Otros activos financieros

El siguiente cuadro muestra el desglose por categorías de los instrumentos financieros, recogidos en los epígrafes de Otros activos financieros del activo corriente y no corriente del Balance consolidado, para los ejercicios 2024 y 2023:

(miles de €)	31/12/2024			31/12/2023		
	Largo plazo	Corto plazo	Total	Largo plazo	Corto plazo	Total
1. Instrumentos financieros valorados posteriormente a coste amortizado:						
- Créditos a entidades asociadas	31.507	49.660	81.167	33.391	76.596	109.987
- Otros créditos	13.066	8.172	21.238	24.376	20.160	44.536
- Otros	52.719	3.411	56.130	70.224	2.925	73.149
2. Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global:						
- Coberturas flujos efectivo	207	392	599	617	2.219	2.835
3. Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados:						
- Cartera negociación		310	310		229	229
- Derivados en cartera de negociación	8.330	17.056	25.386	111	21.217	21.328
- Instrumentos de patrimonio no cotizados	23.242		23.242	20.954		20.954
TOTAL	129.071	79.001	208.072	149.673	123.345	273.018

El cuadro no incluye los epígrafes de Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar ni el de Efectivo y otros medios líquidos equivalentes, que también son activos financieros, según se describe en la Nota 3.5. A tal efecto, se ofrecen desgloses adicionales en la Nota 14.

Instrumentos financieros valorados posteriormente a coste amortizado

El desglose por naturaleza de los activos financieros considerados en esta rúbrica en los ejercicios 2024 y 2023 se muestra en el siguiente cuadro:

(miles de €)	31/12/2024			31/12/2023		
	Largo plazo	Corto plazo	Total	Largo plazo	Corto plazo	Total
Créditos a entidades asociadas	31.507	49.660	81.167	33.391	76.596	109.987
Otros créditos	13.066	8.172	21.238	24.376	20.160	44.536
Depósitos	1.573	679	2.251	1.556	1.152	2.707
Fianzas y otros	11.679	2.672	14.351	11.701	1.723	13.423
Club Meliá	39.467		39.467	56.968		56.968
Imposiciones		61	61		51	51
TOTAL	97.292	61.243	158.535	127.991	99.680	227.672

El epígrafe de Créditos a entidades asociadas se ha reducido en 36,1 millones de euros correspondientes a créditos otorgados a la sociedad Melcom Joint Venture, S.L., fruto de la adquisición del 50% adicional de dicha sociedad en el mes de abril de 2024, tras lo cual, esta sociedad pasó a integrar por el método de integración global (ver Nota 5.2).

El resto de saldos recogidos como Créditos a entidades asociadas y negocios conjuntos se desglosan en la Nota 20.1 de Información sobre partes vinculadas.

En el epígrafe Otros créditos se recogen créditos concedidos y otras cuentas a cobrar de distintas sociedades con las que la Compañía mantiene relaciones comerciales en los distintos segmentos operativos, siendo los importes más significativos los siguientes:

- Créditos concedidos a diferentes sociedades no vinculadas, con las que el Grupo mantiene relaciones comerciales por importe de 8,7 millones de euros.
- Créditos concedidos a propietarios de varios hoteles explotados por el Grupo en régimen de alquiler, gestión y franquicia, por importe de 13,3 millones de euros.
- Importe pendiente de cobro con el propietario de un hotel en Brasil, fruto de la reclamación interpuesta por el Grupo por la resolución de un contrato de gestión por causas imputables a dicho propietario, por importe de 11,9 millones de euros.

Las fianzas a largo plazo entregadas por la Compañía corresponden básicamente a los alquileres de los hoteles arrendados por el Grupo mediante pagarés aceptados. Dado que estas fianzas se conceden en garantía del cumplimiento de una obligación relacionada con dichos contratos no se contabilizan por su valor actual sino por el valor nominal.

El saldo referido a Club Meliá corresponde a los importes financiados a largo plazo a clientes del Club vacacional en las operaciones de compraventa de derechos de aprovechamiento por turnos. Se registran por el importe nominal, debido a que los contratos de financiación incorporan un tipo de interés de mercado.

Asimismo, el saldo de Clientes del club vacacional a corto plazo se desglosa en la Nota 14.2 Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar.

En el capítulo de Imposiciones se reflejan los importes a plazo fijo en entidades bancarias y con plazo de vencimiento superior a 3 meses, por lo que no pueden considerarse como medios líquidos equivalentes al efectivo.

Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

Las actividades de cobertura de flujos de efectivo corresponden a swaps de tipos de interés, las cuales se explican en la Nota 13.3.

Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los derivados en cartera de negociación se explican en la Nota 13.3.

La cartera de negociación incluye instrumentos de patrimonio cotizados cuyo valor en estos mercados se toma como referencia para el cálculo del valor razonable de estas inversiones.

A continuación se ofrece el desglose y movimiento de los instrumentos de patrimonio no cotizado, que corresponden principalmente a participaciones en sociedades propietarias de hoteles gestionados por el Grupo:

(miles de €)	%	Saldo 31/12/2023	Altas	Saldo 31/12/2024
Hotelera Sancti Petri, S.A.	19,50%	2.634		2.634
Port Cambrils Inversions, S.A.	10,00%	980		980
Inveragua RD, S.A.S	14,24%	131		131
Valle Yamury, S.A.	8,00%	358		358
Victoria Hotels & Resorts, S.L.	7,50%	16.928	2.288	19.216
Otros		9		9
TOTAL INVERSIÓN		21.040	2.288	23.328
PÉRDIDAS POR DETERIORO		(85)		(85)
TOTAL VALOR NETO CONTABLE		20.954	2.288	23.242

Las altas del ejercicio se corresponden a la revalorización de participaciones por cambios en su valor razonable.

A efectos comparativos, los movimientos del ejercicio 2023 fueron los siguientes:

(miles de €)	%	Saldo 31/12/2022	Altas	Bajas	Saldo 31/12/2023
Hotelera Sancti Petri, S.A.	19,50%	2.634			2.634
Port Cambrils Inversions, S.A.	10,00%	980			980
Inveragua RD, S.A.S	14,24%	131			131
Valle Yamury, S.A.	8,00%	358			358
Victoria Hotels & Resorts, S.L.	7,50%	15.822	1.106		16.928
Otros		9			9
TOTAL INVERSIÓN		19.934	1.106		21.040
PÉRDIDAS POR DETERIORO		(85)			(85)
TOTAL VALOR NETO CONTABLE		19.848	1.106		20.954

A continuación, se indica el domicilio, actividad e información contable en miles de euros de las sociedades participadas, en las que el Grupo ostenta una participación no significativa a cierre de 2024:

(miles de €)	DOMICILIO	ACTIVIDAD	Capital	Reservas	Rdo.	%	VTC	VNC
Hotelera Sancti Petri, S.A.	Gremio Toneleros, 24	Prop. y explot. Hotel	8.000	2.341	2.850	19,50%	2.572	2.634
Port Cambrils Inversions, S.A.	Rambla Regueral, 11	Prop. y explot. Hotel	6.000	839	457	10,00%	730	980
Valle Yamury, S.A. (*)	Velázquez, 106	Holding y Propietaria	4.970	(1.570)	192	8,00%	287	279
Inveragua RD, S.A.S. (*)	Avda. Lope de Vega, 4	Holding	891	(163)	(5)	14,24%	103	131
Victoria Hotels & Resorts, S.L. (**)	Paseo del Club Deportivo, 1 (Madrid)	Prop. y explot. Hotel	15.340	192.980	33	7,50%	15.626	19.215
Otras sociedades			3				3	3
			35.204	194.427	3.527		19.322	23.243

(*) No se dispone de Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024 de estas sociedades

(**) Se incluyen las sociedades Victoria Hotels & Resorts, S.L., Crisalian, S.L.U. y Lierinto. S.L.U.

13.2. Otros pasivos financieros

El siguiente cuadro muestra el desglose por categorías de los instrumentos financieros, recogidos en los epígrafes de Obligaciones y otros valores negociables, Deudas con entidades de crédito y Otros pasivos financieros del pasivo corriente y no corriente del Balance consolidado, para los ejercicios 2024 y 2023:

(miles de €)	31/12/2024			31/12/2023		
	Largo Plazo	Corto Plazo	Total	Largo Plazo	Corto Plazo	Total
1. Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global:						
- Coberturas flujos efectivo	2.767	900	3.667			
2. Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de resultados:						
- Derivados en cartera de negociación	9.200		9.200			
3. Otros pasivos financieros a coste amortizado:						
- Obligaciones y otros valores negociables	52.143	11.242	63.385	52.082	24.585	76.667
- Deudas con entidades de crédito	769.022	111.555	880.578	958.390	288.837	1.247.227
- Pasivos por arrendamientos	1.312.338	151.595	1.463.933	1.301.464	147.989	1.449.453
- Otros pasivos financieros	44.302	25.462	69.764	33.713	45.973	79.686
TOTAL	2.189.771	300.755	2.490.526	2.345.649	507.385	2.853.034

No se incluyen los saldos recogidos en el epígrafe Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar, que también se consideran pasivos financieros, según se describe en la Nota 3.5. A tal efecto, se ofrecen desgloses adicionales en la Nota 18.

En el siguiente cuadro se muestra la conciliación de los cambios en los activos y pasivos procedentes de actividades de financiación. Se han considerado las emisiones y amortizaciones de deuda (Obligaciones y otros valores negociables y Deudas con entidades de crédito), así como los Instrumentos financieros derivados (cobertura y en cartera de negociación):

(miles de €)	Obligaciones y Deudas con entidades de crédito	Instrumentos financieros a valor razonable	
		Activo	Pasivo
SALDO A 31/12/2022	1.359.092	22.181	25
Flujos efectivos de financiación	(31.823)		
Diferencias de cambio	(3.375)		
Cambios en el valor razonable		1.983	(25)
SALDO A 31/12/2023	1.323.894	24.164	0
Flujos efectivos de financiación	(393.394)		
Diferencias de cambio	13.462		
Cambios en el valor razonable		1.822	(12.867)
SALDO A 31/12/2024	943.962	25.985	(12.867)

Los pagos realizados en concepto de arrendamientos se desglosan en la Nota 17.

Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

Las actividades de cobertura de flujos de efectivo corresponden a swaps de tipos de interés, explicadas en la Nota 13.3.

Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de resultados

Los saldos de derivados en cartera de negociación se explican en la Nota 13.3.

Obligaciones y otros valores negociables

Las emisiones de deuda recogidas en este epígrafe y sus saldos a cierre de los ejercicios 2024 y 2023, se presentan en el siguiente cuadro:

(miles de €)	31/12/2024			31/12/2023		
	Largo plazo	Corto plazo	Total	Largo plazo	Corto plazo	Total
Obligaciones y Bonos	52.143	204	52.347	52.082	204	52.286
European Commercial Papers (ECP)		11.038	11.038		24.381	24.381
Otros Valores Negociables						
TOTAL	52.143	11.242	63.385	52.082	24.585	76.667

Euro Commercial Paper Programme (ECP)

En junio del 2024 se ha renovado el programa de papel comercial (“Euro-Commercial Paper Programme” o ECP) con fecha de vencimiento el 27 de mayo del 2025, sometido a derecho inglés, por un importe máximo de hasta 300 millones de euros, en virtud del cual se pueden realizar emisiones de instrumentos de deuda en Europa con un vencimiento inferior a 364 días, hasta dicho importe.

Durante el ejercicio 2024 se han realizado emisiones por un total de 69,3 millones de euros, quedando 11,1 millones de euros vivos en valor nominal a cierre de año (24,8 millones de euros a cierre del 2023).

Bonos simples

El 19 de noviembre de 2018 la sociedad matriz realizó una emisión de bonos simples por un importe total de 30 millones de euros con las siguientes características:

Importe de la emisión.....	30.000.000€
Nominal del bono.....	100.000€
Vencimiento	12 años
Rango de la deuda.....	Senior unsecured
Precio de la emisión.....	100%
Fecha de la emisión	19/11/2018
Fecha vencimiento.....	19/11/2030
Cupón.....	3,30% Fijo
Precio de amortización.....	100%

El 25 de mayo del 2021 se realizó una ampliación del importe nominal del bono de 22,5 millones de euros. Dicha emisión se realizó bajo par, a un precio igual al 98,385% del nominal.

Deudas con entidades de crédito

A cierre de los ejercicios 2024 y 2023, los saldos que el Grupo mantiene con entidades financieras, clasificados por naturaleza y vencimiento, son:

(miles de €)	31/12/2024			31/12/2023		
	Largo plazo	Corto plazo	Total	Largo plazo	Corto plazo	Total
Préstamos bancarios	645.983	87.556	733.539	571.165	248.121	819.286
Préstamos hipotecarios	122.212	18.049	140.261	218.675	31.431	250.106
Pólizas de crédito	828		828	168.549	3.073	171.622
Intereses		5.950	5.950		6.212	6.212
TOTAL	769.022	111.555	880.578	958.390	288.836	1.247.226

El importe total de pólizas de crédito dispuestas asciende a 0,83 millones de euros (171,6 millones de euros en 2023), quedando disponible al cierre del ejercicio 2024 un saldo adicional de 275,67 millones de euros (en 2023 el saldo disponible fue de 169,9 millones de euros).

Los incrementos de deuda bancaria por nueva financiación del ejercicio 2024 ascienden a 445,71 millones de euros, (sin incluir bonos simples ni importes por renovación de ECP). En el ejercicio 2023 este importe fue de 42,6 millones de euros. Durante el ejercicio 2024 se han amortizado 654,6 millones de euros, de los cuales 414,4 millones de euros han sido cancelación anticipada, así mismo se han pagado intereses por importe de 61,0 millones de euros.

Los préstamos hipotecarios que mantiene el Grupo corresponden a garantías sobre 7 hoteles cuyo valor neto contable total asciende a 406,3 millones de euros, mientras que en 2023 el valor neto contable de los activos hipotecados ascendía a 499,2 millones de euros, tal como se ha indicado en la Nota 10.

El detalle de vencimientos de la deuda bancaria es el siguiente:

(miles de €)	2025	2026	2027	2028	2029	> 5 años	Total
Préstamos bancarios	87.556	122.045	251.972	150.851	110.386	10.729	733.539
Préstamos hipotecarios	18.051	37.094	15.848	48.664	8.590	12.014	140.261
Pólizas de crédito		828					828
Intereses	5.950						5.950
TOTAL	111.557	159.967	267.820	199.515	118.977	22.743	880.578

Pasivos por arrendamientos

Los saldos recogidos como Pasivos por arrendamientos se desglosan en la Nota 17.

Otros pasivos financieros

En el siguiente cuadro se muestra el detalle por los conceptos incluidos en este epígrafe a cierre de los ejercicios 2024 y 2023:

(miles de €)	31/12/2024			31/12/2023		
	Largo plazo	Corto plazo	Total	Largo plazo	Corto plazo	Total
Proveedores de inmovilizado		3.852	3.852		2.917	2.917
Fianzas recibidas	996	706	1.702	951	758	1.709
Otras deudas	14.379	641	15.020	(74)	15.023	14.950
Deuda con entidades asociadas	28.299	4.743	33.042	32.478	8.090	40.568
Dividendo a pagar		330	330		4.836	4.836
Depósitos recibidos	627	15.190	15.817	358	14.349	14.707
TOTAL	44.302	25.462	69.764	33.713	45.973	79.686

El importe de la Deuda con entidades asociadas y negocios conjuntos se desglosa en la Nota 20.

13.3. Actividades de cobertura y otros derivados

A cierre de los ejercicios 2024 y 2023, el valor razonable por vencimientos de los instrumentos financieros derivados que el Grupo tiene registrados son los siguientes:

(miles de €)	31/12/2024			31/12/2023		
	Largo plazo	Corto plazo	Total	Largo plazo	Corto plazo	Total
Activos por derivados cobertura	207	392	599	617	2.219	2.835
Activos por derivados en cartera de negociación	8.330	17.056	25.386	111	21.217	21.328
TOTAL	8.537	17.448	25.985	728	23.435	24.164
Pasivos por derivados de cobertura	2.767	900	3.667			
Pasivos por derivados en cartera de negociación	9.200		9.200			
TOTAL	11.967	900	12.867	0	0	0

Derivados de cobertura

Enmarcados dentro de las políticas de gestión del riesgo de tipo de interés (Nota 4.1), la Compañía tiene contratados a cierre de ejercicio varios swaps de tipos de interés, cuyas condiciones cumplen con los requisitos para ser calificados como instrumentos de cobertura de flujos de efectivo, por lo que las variaciones en el valor razonable de los mismos se imputan directamente en el patrimonio neto del Grupo.

Las partidas cubiertas mediante estas operaciones de cobertura se encuentran registradas en el epígrafe de Préstamos con entidades de crédito. Mediante estos instrumentos financieros, se intercambian los tipos de interés de forma que la Compañía recibe del banco un tipo de interés variable a cambio de un pago de interés fijo para el mismo nominal. El tipo de interés variable recibido por el derivado compensa el pago de intereses de la financiación objeto de la cobertura. El resultado final es un pago de intereses fijo en la financiación cubierta.

Durante el ejercicio 2024, el impacto negativo en patrimonio neto de estos instrumentos financieros derivados, una vez imputada a resultados la parte correspondiente a la partida cubierta, y sin considerar el impacto fiscal, ha ascendido a 5,7 millones de euros. En el ejercicio 2023, el impacto fue de 3,7 millones de euros.

Asimismo, a 31 de diciembre de 2024, el valor nominal de los swaps de tipo de interés que califican como de cobertura asciende a 179,9 millones de euros, mientras que en 2023 este importe fue de 114 millones de euros.

Para la determinación de estos valores razonables se han utilizado técnicas de valoración de descuento de los flujos de caja, en base a los implícitos determinados por la curva de tipos de interés según las condiciones del mercado en la fecha de valoración. Dichas valoraciones fueron efectuadas por las entidades financieras con las que se contratan estos productos.

Derivados en cartera de negociación

Las altas en el epígrafe de Activos por Derivados en cartera de negociación por 8,3 millones de euros corresponden a la valoración realizada por el experto independiente KPMG, de la opción de compra sobre las participaciones no dominantes de la sociedad del grupo Adprotel Strand, S.L. (ver Notas 5.2 y 15.6).

Las altas en el epígrafe de Pasivos por Derivados en cartera de negociación por 9,2 millones de euros corresponden a la valoración del derecho de arrastre otorgado a socios minoritarios de la sociedad Adprotel Strand, S.L., ejercitable únicamente en caso de liquidación o incumplimiento material del contrato, valorado por el experto independiente KPMG, enmarcado en la operación de venta de participaciones no dominantes (ver la Notas 5.2 y 15.6). El impacto en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, por la diferencia de valor entre su reconocimiento inicial y el valor a cierre de ejercicio, ha sido de 2,7 millones de euros.

El epígrafe de Activos por derivados en cartera de negociación a corto plazo incluye el valor razonable por 17 millones de euros (20,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2023) del derivado asociado a una opción de compra, sobre un hotel en España, opción que ha sido ya ejercitada a fecha de formulación de los presentes estados financieros consolidados.

Se desglosa a continuación el detalle de vencimientos por ejercicio:

(miles de €)	2025	2026	2027	2028	>4 años	Total
Activos por derivados cobertura	392	97	69	40		599
Activos por derivados en cartera de negociación	17.056				8.330	25.386
TOTAL	17.448	97	69	40	8.330	25.985
Pasivos por derivados de cobertura	900	1.397	872	428	69	3.667
Derivados en cartera de negociación					9.200	9.200
TOTAL	900	1.397	872	428	9.269	12.867

A efectos comparativos se detallan los vencimientos del ejercicio 2023:

(miles de €)	2024	2025	2026	2027	>4 años	Total
Activos por derivados cobertura	2.219	420	103	65	29	2.835
Activos por derivados en cartera de negociación	21.217	111				21.328
TOTAL	23.435	531	103	65	29	24.164

Nota 14. Activos corrientes

14.1. Existencias

A continuación, se muestra cuadro con el desglose de este epígrafe a cierre de los ejercicios 2024 y 2023:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Negocio Hotelero	24.490	22.817
Negocio Club Vacacional	1.280	1.202
Negocio Inmobiliario	2.484	2.700
Anticipos a Proveedores	3.733	3.117
TOTAL	31.988	29.837

El Grupo no tiene compromisos firmes de compra ni de venta, ni existen limitaciones a la disponibilidad de las existencias.

14.2. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar

A continuación, se muestra cuadro con el desglose de este epígrafe a cierre de los ejercicios 2024 y 2023:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Clientes	183.637	175.769
Otras cuentas a cobrar	81.843	51.545
TOTAL	265.480	227.314

Clientes

El saldo de clientes por línea de negocio a cierre de ejercicio se desglosa en el siguiente cuadro:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Hotel	94.950	94.681
Inmobiliario	2.032	1.733
Club Meliá	14.766	10.725
Servicios de gestión	63.255	64.545
Otros	8.634	4.085
TOTAL	183.637	175.769

La antigüedad a cierre de ejercicio desde la fecha de vencimiento es la siguiente:

(miles de €)	2024	%	2023	%
Menor a 90 días	145.475	79%	137.025	78%
Superior a 90 y menor a 180	21.877	12%	24.297	14%
Superior a 180	16.286	9%	14.447	8%
TOTAL	183.637	100%	175.769	100%

Otras cuentas a cobrar

El desglose por naturaleza de los saldos recogidos en esta rúbrica para los ejercicios 2024 y 2023 es:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Ajustes periodificación	14.024	11.791
Créditos al personal	505	397
Hacienda Pública Deudora	29.991	9.065
Deudas comerciales de entidades asociadas	11.590	11.412
Deudores	25.481	18.780
Cuentas corrientes	252	100
TOTAL	81.843	51.545

Estos saldos hacen referencia a operaciones comerciales realizadas por el Grupo. La deuda de entidades asociadas y negocios conjuntos se desglosa en la Nota 20.

14.3. Efectivo y otros medios líquidos equivalentes

A continuación, se desglosa el Efectivo y otros medios líquidos equivalentes por áreas geográficas:

(miles de €)	ESPAÑA	EMEA (*)	AMERICA	ASIA	31/12/2024
Efectivo	22.473	26.179	94.217	3.589	146.458
Otros medios líquidos equivalentes	18.187	2.500	4.127		24.814
TOTAL	40.660	28.679	98.344	3.589	171.272

(*) EMEA (Europe, Middle East, Africa) : Incluye las zonas de África, Oriente Medio y Resto de Europa excluida España

Los medios líquidos equivalentes al efectivo corresponden a depósitos a corto plazo, que comprenden periodos entre un día y tres meses dependiendo de las necesidades de tesorería del Grupo.

Los principales saldos que componen la tesorería del Grupo, según la moneda en la que están denominados son el dólar estadounidense y el euro.

Los saldos de este epígrafe correspondientes al ejercicio 2023 son los siguientes:

(miles de €)	ESPAÑA	EMEA (*)	AMERICA	ASIA	31/12/2023
Efectivo	40.821	23.570	88.387	3.318	156.096
Otros medios líquidos equivalentes	874		3.259		4.133
TOTAL	41.695	23.570	91.646	3.318	160.229

(*) EMEA (Europe, Middle East, Africa) : Incluye las zonas de África, Oriente Medio y Resto de Europa excluida España

Nota 15. Patrimonio

15.1. Capital suscrito y prima de emisión

El capital social a 31 de diciembre de 2024 y 2023 es de 44.080.000 euros, correspondientes a 220.400.000 acciones de 0,20 euros de valor nominal cada una. Las acciones están íntegramente suscritas y desembolsadas, constituyendo una única clase y serie.

Todas las acciones constitutivas del capital social, a excepción de las acciones propias, gozan de los mismos derechos y están admitidas a cotización oficial en el Mercado Continuo (España).

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de junio de 2023 renovó la autorización al Consejo de Administración de la Sociedad para acordar la ampliación del capital social, sin previa consulta a la Junta general de Accionistas, hasta el 50% del capital social, pudiendo ejercitar dicha facultad en una o varias veces, decidiendo en cada caso su oportunidad o conveniencia, así como la cuantía y condiciones que estime oportunos, dentro de un plazo máximo de cinco años a contar desde el día de celebración de dicha Junta. En caso de que dicha ampliación de capital se efectuase excluyendo los derechos de suscripción preferente de los accionistas, la citada delegación a favor del Consejo se limita al 20% del capital social.

La prima de emisión tiene las mismas restricciones y puede destinarse a los mismos fines que las reservas voluntarias del Grupo.

Los derechos de voto que ostentan los principales accionistas con participación directa e indirecta en Meliá Hotels International, S.A. a 31 de diciembre de 2024 y 2023 son los siguientes:

ACCIONISTAS	31/12/2024 % Participación	31/12/2023 % Participación
Hoteles Mallorquines Consolidados, S.L.	24,37	24,37
Hoteles Mallorquines Asociados, S.L.	13,76	13,76
Hoteles Mallorquines Agrupados, S.L.	11,29	11,29
Tulipa Inversiones 2018, S.A.	5,39	5,39
Global Alpha Capital Management Ltd.	11,03	13,23
Resto (menos del 3% individual)	34,16	31,97
TOTAL	100,00	100,00

Como consecuencia del fallecimiento de Don Gabriel Escarrer Juliá el 26 de noviembre de 2024, su viuda, Doña Ana María Jaume Vanrell ha pasado a ostentar un 54,80% de los derechos de voto de Meliá Hotels International, S.A., a través del control sobre las sociedades Hoteles Mallorquines Consolidados, S.L., Hoteles Mallorquines Agrupados, S.L., Hoteles Mallorquines Asociados, S.L. y Tulipa Inversiones 2018, S.A.

15.2. Reservas

El siguiente cuadro muestra el detalle del epígrafe de Otras reservas del patrimonio neto consolidado a cierre de los ejercicios 2024 y 2023:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Reserva legal	8.816	8.816
Reservas de revalorización R.D.L. 07/1996, de 7 de junio	1.181	1.190
Reservas por pérdidas y ganancias actuariales	(6.380)	(5.693)
Reservas voluntarias	291.564	311.939
Reservas consolidadas atribuidas a la dominante	116.758	116.758
TOTAL	411.939	433.010

Las Reservas consolidadas atribuidas a la dominante incluyen los ajustes de homogeneización valorativa necesarios para presentar el Patrimonio neto consolidado bajo los criterios establecidos por la Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y sus interpretaciones (CINIIF), tal y como se indica en la Nota 2.

En cuanto a las reservas no distribuibles, Meliá Hotels International, S.A. y sus sociedades dependientes constituidas al amparo de la legislación española, están obligadas a destinar el 10% de los beneficios de cada ejercicio a la constitución de un fondo de reserva legal hasta que este alcance, al menos una cantidad igual al 20% del capital social. Esta reserva sólo podrá ser utilizada para cubrir, en caso de no tener otras reservas disponibles, el saldo deudor de la Cuenta de pérdidas y ganancias.

15.3. Acciones propias

El detalle y movimiento de las acciones propias por contrato de liquidez es el siguiente:

	Acciones
NÚMERO DE ACCIONES A 31/12/2023	248.014
Adquisiciones por contrato de liquidez	7.136.089
Enajenaciones por contrato de liquidez	(7.183.742)
NÚMERO DE ACCIONES A 31/12/2024	200.361
Precio medio €	7,53
SALDO A 31/12/2024 (miles de €)	1.509

El número de acciones en poder de la Compañía a 31 de diciembre de 2024 es de 200.361, que representan el 0,09% del capital social. La autocartera no supera el límite del 10% establecido en la Ley de Sociedades de Capital.

El valor de cotización de las acciones de Meliá Hotels International, S.A. al cierre del ejercicio es de 7,365 euros. A cierre del ejercicio 2023, el valor de cotización ascendía a 5,96 euros.

A efectos comparativos, los movimientos del ejercicio 2023 fueron los siguientes:

	Acciones
NÚMERO DE ACCIONES A 31/12/2022	334.014
Adquisiciones por contrato de liquidez	11.307.075
Enajenaciones por contrato de liquidez	(11.393.075)
NÚMERO DE ACCIONES A 31/12/2023	248.014
Precio medio €	6,51
SALDO A 31/12/2023 (miles de €)	1.615

El número de acciones en poder de la Compañía a 31 de diciembre de 2023 fue de 248.014, que representaban el 0,113% del capital social.

15.4. Ganancias acumuladas

Se incluyen en este epígrafe los resultados de ejercicios anteriores de la sociedad matriz, así como las ganancias acumuladas del resto de sociedades incluidas en el perímetro de consolidación, desde su incorporación al mismo.

Los movimientos del ejercicio 2024 recogidos en este apartado correspondieron, principalmente, a la distribución de resultados positivos del ejercicio anterior, por importe de 104,8 millones de euros de sociedades en integración global y 12,9 millones de euros de beneficios de entidades asociadas y negocios conjuntos.

Los movimientos del ejercicio 2023 recogidos en este apartado correspondieron, principalmente, a la distribución de resultados negativos del ejercicio anterior, por importe de 94,3 millones de euros de sociedades en integración global y 16,4 millones de euros de pérdidas de entidades asociadas y negocios conjuntos.

15.5. Ajustes por cambios de valor

En el apartado de Ajustes por cambios de valor del Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado se desglosan los epígrafes de Diferencias de conversión y Otros ajustes por cambios de valor detallados en el Balance consolidado.

Diferencias de conversión

Del total de Diferencias de conversión, un importe de 146 millones de euros negativos corresponde a entidades integradas por el método de integración global y 56,9 millones negativos a entidades integradas por el método de la participación. En el ejercicio 2023 las cifras fueron de 183 millones de euros negativos y 56,6 millones también negativos, respectivamente.

Conforme a la NIC 21.15, se han considerado determinadas operaciones de financiación a sociedades dependientes en el extranjero como mayor valor de la inversión. Se ha registrado durante el ejercicio en este epígrafe un total de 18,4 millones de euros de diferencias de conversión negativas por este concepto, mientras que en el ejercicio 2023 se registraron por este concepto 12,8 millones de euros positivas.

El importe reconocido durante el ejercicio en el Estado de resultado global consolidado por diferencias de conversión, asciende a 42,2 millones de euros positivos (11,2 negativos en 2023), provocado principalmente por la apreciación del dólar americano frente al euro en un 6,37% (depreciación del 3,07% en 2023).

Otros ajustes por cambio de valor

Los movimientos del ejercicio corresponden principalmente a los ingresos y gastos imputados a patrimonio, así como las transferencias a la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, de los instrumentos financieros derivados calificados como de cobertura, netos de su efecto impositivo, que ha supuesto una disminución de patrimonio neto de 4,1 millones de euros. En el ejercicio 2023, la variación por este concepto supuso una disminución de patrimonio neto de 2,4 millones de euros.

15.6. Participaciones no dominantes

Bajo este epígrafe se recoge la participación sobre el patrimonio correspondiente a derechos de terceros ajenos al Grupo, incluyendo la parte proporcional del resultado que les corresponde.

Los importes consolidados, antes de realizar las eliminaciones recíprocas intragrupo, de los activos y pasivos de sociedades dependientes y de sus participadas con participaciones no dominantes, así como su correspondiente participación en el resultado del ejercicio se relacionan a continuación:

(miles de €)	Porcentaje Minoritarios	Total ACTIVO	Total PASIVO	Total ACTIVOS NETOS	Participaciones no dominantes	Rtdo. Participaciones no dominantes
Invers. Explot. Turísticas, S.A.	45,07%	84.265	37.142	47.122	21.347	7.426
Realizaciones Turísticas, S.A. (*)	3,73%	201.439	2.542	198.897	7.467	272
Adprotel Strand, S.L.U.	38,20%	363.850	(292.852)	656.702	251.450	11.994
MIA Exhold, S.A.	0,31%	654.828	429.961	224.867	2.545	50
Punta Cana Reservatios, S.L.U.	25,00%	167.091	52.462	114.629	27.284	(1.536)
Otros		414.643	332.101	82.542	1.611	3.208
TOTAL		1.886.115	561.356	1.324.760	311.705	21.415

(*) Incluye las participaciones no dominantes en sus dependientes (ver Anexo 1).

En el epígrafe Otros se incluye información correspondiente, principalmente, a sociedades explotadoras de hoteles.

Adprotel Strand, S.L.

Tras las operaciones descritas en la Nota 5.2, la sociedad Adprotel Strand, S.L. (Adprotel) es propietaria de 3 hoteles: el hotel ME London (Londres), de forma directa, y los hoteles Meliá Cala Galdana (Menorca) y Gran Meliá Palacio de Isora (Tenerife), de forma indirecta, a través de las sociedades Cala Galdana Property (anteriormente denominada Wamabe Iberia, S.L.) e Inversiones Hoteleras La Jaquita, S.A respectivamente.

Durante el primer semestre del ejercicio 2024, el Grupo ha suscrito un acuerdo con la sociedad Moon GC&P Investments, S.L.U., propiedad de Banco de Santander, S.A., en virtud del cual dicha sociedad ha adquirido una participación representativa del 38,2% en el capital social de Adprotel mediante la suscripción de nuevas participaciones sociales tipo B, por un importe total de 300 millones de euros entre capital y prima de emisión, que otorgan derechos políticos acordes al porcentaje de participación adquirido y, en consecuencia, el Grupo ha reducido su participación en dicho porcentaje, sin pérdida de control.

Estas participaciones tienen carácter preferente al otorgar al socio minoritario un acceso preferente, hasta recuperar su inversión y sin que ésta esté garantizada, a los flujos procedentes de una potencial venta de activos o participaciones por parte de Adprotel, o de venta conjunta de las propias participaciones de Adprotel por parte de sus socios, así como a un porcentaje de los dividendos que, en su caso, decida aprobar la Junta de Socios de Adprotel. Sobre los flujos restantes de una potencial venta, Meliá tiene derecho a la recuperación de su inversión en las mismas condiciones y, una vez cubierta, se realizaría un reparto proporcional en base a los correspondientes porcentajes de participación (esto es, 61,8% para el Grupo Meliá y 38,2% para el Grupo Santander). Todos los eventos que puedan producir una salida de flujos de efectivo futuros están bajo el control del Grupo Meliá según las condiciones del acuerdo suscrito.

Tal y como se ha indicado, el porcentaje de participación de cada socio le otorga derechos políticos acordes al mismo, adoptándose las decisiones por parte de la Junta de Socios por mayoría de conformidad con la legislación mercantil. El Grupo, a través de otras sociedades del Grupo, explota los citados hoteles en régimen de arrendamiento y dirige el uso de los activos. Por otra parte, las participaciones preferentes de Adprotel no tienen vencimiento, ni existe obligación contractual por parte del Grupo Meliá de comprar o asumir de forma alguna dicha participación.

No obstante, la Compañía mantiene una opción de compra sobre dichas participaciones preferentes ejercitable durante los 7 primeros años desde la suscripción del acuerdo a un precio de ejercicio (o *strike*) variable en función del momento de su ejercicio que, a fecha del acuerdo, estaba fuera de dinero. Esta opción constituye un instrumento financiero derivado de activo. Por otro lado, y únicamente en caso de que se produjera una situación de liquidación o una situación de incumplimiento material de condiciones bajo control del Grupo, el inversor minoritario tiene derecho a vender sus participaciones a valor de mercado a un tercero que, en caso de ser ejercido, activaría un derecho de arrastre sobre las participaciones titularidad del Grupo a dicho tercero, con preferencia para el minoritario en los flujos hasta recuperar su inversión, como se ha indicado anteriormente, de forma que desde la fecha del acuerdo existe un instrumento financiero derivado que debe reflejar el valor de la renuncia del Grupo a parte de los derechos económicos que eventualmente se pudieran obtener. El Grupo ha involucrado al experto independiente KPMG para la evaluación y valoración de ambos instrumentos, habiendo reconocido un importe de activo de 8,7 millones de euros y de pasivo de 6,8 millones de euros en el balance consolidado (ver Nota 13).

De las condiciones señaladas, y en aplicación de la NIC 32, se ha procedido a registrar un importe de 234,6 millones de euros en el epígrafe Participaciones no dominantes del balance consolidado, correspondiente al porcentaje de participación adquirido por el minoritario sobre el valor neto contable de los activos netos de Adprotel y sus filiales, y un importe de 65,4 millones de euros en el epígrafe de Ganancias Acumuladas del balance consolidado por la diferencia entre la caja recibida y el citado importe de la participación no dominante reconocida, al tratarse de una operación patrimonial de reducción de porcentaje de participación sin pérdida de control.

Punta Cana Reservations, S.A.

El Grupo ha firmado un acuerdo con la Administradora de Fondos de Inversión Popular (AFI Popular), filial de Grupo Popular, mediante el cual, y a través de una ampliación de capital, dicho fondo de inversión ha adquirido el 25% de la sociedad Punta Cana Reservations S.L.U. y su filial Inversiones Areito S.A., propietaria a su vez de los hoteles en República Dominicana Paradisus Palma Real Golf & Spa y ZEL Punta Cana.

Fruto de esta operación, se han registrado 28,7 millones de euros en el epígrafe de Participaciones no dominantes del balance consolidado, que corresponden al porcentaje de participación adquirido por el minoritario sobre el valor neto contable de los activos netos de la sociedad Punta Cana Reservations S.L.U. y de su filial, Inversiones Areito, S.A., y un importe de 31,3 millones de euros registrado en el epígrafe de Ganancias Acumuladas del balance consolidado por la diferencia entre la caja recibida y el citado importe de la participación no dominante reconocida, al tratarse de una operación patrimonial de reducción de porcentaje de participación sin pérdida de control.

A efectos comparativos se presentan los importes referentes a 2023:

(miles de €)	Porcentaje Minoritarios	Total ACTIVO	Total PASIVO	Total ACTIVOS NETOS	Participaciones no dominantes	Rtdo. Participaciones no dominantes
Invers. Explot. Turísticas, S.A.	45,07%	162.744	110.599	52.145	14.054	5.804
Realizaciones Turísticas, S.A. (*)	3,73%	206.554	23.327	183.227	6.179	274
Adprotel Strand, S.L.U.	25,00%	212.566	143.721	68.845	27.792	1.754
MIA Exhold, S.A.	0,31%	430.940	270.015	160.925	3.120	(147)
Otros		279.159	217.861	61.298	(936)	4.690
TOTAL		1.291.962	765.523	526.440	50.211	12.375

(*) Incluye las participaciones no dominantes en sus dependientes (Ver Anexo 1).

Nota 16. Otros Pasivos No Corrientes

16.1. Subvenciones de capital y otros ingresos diferidos

El detalle de los saldos mantenidos en Balance consolidado es el siguiente:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Subvenciones de capital	3.210	3.382
Ingresos diferidos programas fidelización	28.399	24.594
Ingresos diferidos Club Vacacional	231.980	264.217
Otros ingresos diferidos	6.785	6.437
TOTAL	270.374	298.631

Las subvenciones de capital corresponden principalmente a subvenciones para financiar compras del inmovilizado material, habiéndose recogido en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio un importe total de 171,9 miles de euros. En el ejercicio 2023 se recogieron ingresos por subvenciones por valor de 210,3 mil euros.

Referente a los programas de fidelización, se asigna una parte del precio de venta de las estancias hoteleras como valor razonable de los puntos que se reconocerán como ingreso en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el momento de ser redimidos por los clientes.

Los Ingresos diferidos del club vacacional reflejan el importe asignado a las semanas no disfrutadas aún por parte de los clientes, una vez descontados los gastos directamente atribuibles a la firma de estos contratos. Estos ingresos diferidos se reconocerán como ingreso en la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el momento en que los clientes hacen uso de los derechos adquiridos en su contrato de membresía del club vacacional.

16.2. Provisiones

El Grupo mantiene en el pasivo no corriente un saldo de 41 millones de euros en concepto de provisiones para riesgos y gastos. Tal y como se indica en la Nota 3.10, se registran en esta rúbrica las obligaciones post-empleo mantenidas por el Grupo con su personal y para contenciosos con organismos públicos de carácter urbanístico, así como las provisiones registradas para cubrir los diferentes riesgos y contingencias con origen en las operaciones desarrolladas, los compromisos adquiridos y garantías prestadas a favor de terceros, riesgos por litigios y reclamaciones legales y posibles pasivos derivados de las distintas interpretaciones a que está sujeta la normativa legal vigente.

El desglose del saldo por naturaleza de las obligaciones es el siguiente:

(miles de €)	31/12/2023	Altas	Bajas	31/12/2024
Provisión para premios de jubilación, vinculación y obligaciones con el personal	11.024	2.029	(475)	12.577
Provisión para responsabilidades e impuestos	26.653	2.633	(828)	28.458
TOTAL	37.677	4.662	(1.303)	41.036

Provisión para premios de jubilación, vinculación y obligaciones con el personal

Al cierre de cada ejercicio se realizan estudios actuariales para valorar los servicios pasados correspondientes a los compromisos estipulados en convenios colectivos supra-empresariales, estimándose para el 2024 un importe devengado de 13,1 millones de euros, con un impacto de 1,8 millones de euros en el resultado del ejercicio 2024. En el ejercicio 2023 el importe total devengado fue de 11,6 millones de euros, con impacto en resultados por valor de 1,7 millones.

La evaluación de dichos compromisos asumidos por la Compañía se ha realizado de acuerdo con las hipótesis actuariales del modelo propio del Grupo, aplicando el método de cálculo conocido como Crédito unitario proyectado e hipótesis demográficas correspondientes a las tablas PER2020, utilizando un tipo de capitalización del 3,11% y una hipótesis de incremento salarial del 3,18%. Adicionalmente, también se ha aplicado la probabilidad de permanencia hasta la edad de jubilación basada en la experiencia de bajas del Grupo, resultando los siguientes coeficientes de rotación según la edad actual del empleado:

Tramo edad	% Rotación
<45	5,38%
45-55	3,02%
>55	2,71%

Asimismo, se ha externalizado una parte significativa de estos compromisos en cumplimiento de la legislación vigente, siendo el saldo de dichos activos afectos a los planes de prestación post-empleo a cierre del ejercicio 2024 de 0,5 millones de euros, presentándose el pasivo por su valor neto. A cierre del ejercicio 2023 el saldo por este concepto fue de 0,6 millones de euros.

Por otra parte, el importe negativo reconocido en el Estado del resultado global consolidado por 0,9 millones de euros corresponde a la variación experimentada en los porcentajes e hipótesis actuariales de cálculo de las retribuciones y premios de jubilación por los compromisos por prestaciones post-empleo que el Grupo mantiene frente a sus empleados. En el ejercicio 2023 el importe negativo reconocido en el Estado del resultado global consolidado fue de 1 millón de euros.

Provisión para responsabilidades

El incremento registrado en este apartado se corresponde básicamente a obligaciones ligadas a diferentes contratos, así como provisiones de contenciosos diversos cuyas resoluciones se encuentran pendientes y con un riesgo probable de que supongan un desembolso económico para el Grupo.

A efectos comparativos se presenta el desglose del saldo por naturaleza a cierre del ejercicio 2023:

(miles de €)	31/12/2022	Altas	Bajas	31/12/2023
Provisión para premios de jubilación, vinculación y obligaciones con el personal	11.187	657	(820)	11.024
Provisión para responsabilidades e impuestos	19.011	7.642		26.653
TOTAL	30.198	8.299	(820)	37.677

Nota 17. Arrendamientos

17.1. Derechos de uso

A continuación, se detallan los saldos iniciales y finales de los activos por Derechos de uso, así como movimientos del ejercicio e importes de amortización para cada clase de activo subyacente para el presente ejercicio y el ejercicio anterior:

(miles de €)	Saldo 31/12/2023	Amortización y Deterioro	Variaciones	Trasposos	Diferencias cambio	Saldo 31/12/2024
COSTE						
Construcciones	2.774.445		144.572		25.538	2.944.555
Instalaciones y maquinaria	1.205		(654)		5	555
Otro inmovilizado	25.669			(23.122)		2.546
Total Coste	2.801.318	0	143.918	(23.122)	25.543	2.947.657
AMORTIZACIÓN Y DETERIORO ACUMULADOS						
Construcciones	(1.407.759)	(138.786)	125.487		(5.896)	(1.426.954)
Instalaciones y maquinaria	(990)	(111)	654		(5)	(451)
Otro inmovilizado	(16.715)	(663)		14.981		(2.396)
Total Amortización y deterioro acumulados	(1.425.464)	(139.559)	126.141	14.981	(5.901)	(1.429.802)
VALOR NETO CONTABLE	1.375.854	(139.559)	270.060	(8.141)	19.642	1.517.855

En lo referente a los Derechos de uso, en el apartado de variaciones se incluyen 32,2 millones de euros por variaciones causadas por modificaciones en las condiciones de los contratos ya existentes, 188,7 millones de euros por la integración de la sociedad Melcom Joint Venture, S.L. y sus filiales (ver Nota 5.2), 20,2 millones de euros por el alta de un nuevo centro en España y 28,8 millones de euros por la variación de rentas sujetas a IPC y otros hechos contingentes. Las altas derivadas de modificaciones contractuales se refieren, principalmente, a extensiones del vencimiento de contratos de arrendamiento que afectan a cuatro hoteles ubicados en España, a un hotel ubicado en Francia y a tres hoteles ubicados en Alemania.

En el epígrafe de trasposos se incluye el traspaso de 8,1 millones de euros de valor neto contable al epígrafe inmovilizado material del Balance consolidado debido al ejercicio de una opción de compra (ver Nota 10).

El epígrafe Amortización y deterioro 2024 incluye una reversión neta de deterioro de 7,7 millones de euros (ver nota 7.5) como consecuencia de los resultados del test de deterioro de las unidades generadoras de efectivo en arrendamiento realizado conforme a la metodología descrita en las Nota 3.2 y Nota 3.12. En dicho test, la recuperación de la actividad durante el ejercicio y la expectativa, recogida en el presupuesto aprobado por el órgano de administración del Grupo para 2025 y en las proyecciones para los años del periodo del arrendamiento, han conducido a un mayor valor en uso de dichas unidades generadoras de efectivo, y en consecuencia a la reversión de deterioro de los activos asociados a dichas unidades.

Las tasas de descuento empleadas en dicho test han sido determinadas para cada contrato de arrendamiento partiendo del coste promedio ponderado del capital (WACC por sus siglas en inglés) por país, ajustado para reflejar el menor coste asociado al pasivo por arrendamientos. En este sentido, para las áreas geográficas relevantes a efectos de las UGEs en arrendamiento, el coste promedio ponderado del capital estimado ha sido el 9,6% para España y entre el 9% y el 10,1% para EMEA y resto del mundo, mientras que la tasa de descuento ajustada para reflejar el citado coste del pasivo por arrendamiento para cada contrato ha sido de entre el 4,32% y el 7,69% para España y entre el 3,16% y el 6,03% para EMEA y resto del mundo.

Las diferencias de cambio son debidas a la apreciación de la libra esterlina y del dólar estadounidense respecto al euro, que afectan principalmente a cuatro hoteles situados en Reino Unido y a un hotel situado en EE.UU, respectivamente.

A efectos comparativos se detallan los movimientos del ejercicio 2023:

(miles de €)	Saldo 31/12/2022	Amortización y Deterioro	Variaciones	Diferencias cambio	Saldo 31/12/2023
COSTE					
Construcciones	2.628.693		142.728	3.023	2.774.445
Instalaciones y maquinaria	1.080		147	(22)	1.205
Otro inmovilizado	23.011		2.658		25.669
Total Coste	2.652.785	0	145.533	3.001	2.801.318
AMORTIZACIÓN Y DETERIORO ACUMULADOS					
Construcciones	(1.262.040)	(143.261)	(4.841)	2.383	(1.407.759)
Instalaciones y maquinaria	(882)	(125)		17	(990)
Otro inmovilizado	(19.045)	(1.009)	3.339		(16.715)
Total Amortización y deterioro acumulados	(1.281.968)	(144.395)	(1.502)	2.400	(1.425.464)
VALOR NETO CONTABLE	1.370.817	(144.395)	144.031	5.401	1.375.854

En el epígrafe de variaciones se incluyeron diversas modificaciones contractuales que incrementaron el valor del Derecho de uso en 85,1 millones de euros. Dichas modificaciones contractuales incluyeron ampliaciones en el vencimiento de algunos contratos y renegociaciones referentes a obligaciones de desembolso. Además, se registraron altas de 3 nuevos contratos de alquiler de hoteles situados en España por 13,7 millones de euros y de un nuevo contrato de alquiler de un hotel situado en Italia por 8,7 millones de euros.

La variación de las rentas sujetas a IPC incrementó el valor del Derecho de uso en 39,2 millones de euros.

En el epígrafe de variaciones también se incluyó el traspaso de 2,7 millones de euros de un deterioro del epígrafe inmovilizado material al epígrafe Derechos de uso del Balance consolidado, descrito en la Nota 10

El epígrafe Amortización y deterioro 2023 incluyó una reversión neta de deterioro de 7,1 millones de euros (ver nota 7.5) como consecuencia de los resultados del test de deterioro de las unidades generadoras de efectivo en arrendamiento realizado conforme a la metodología descrita en las Nota 3.2 y Nota 3.12. En dicho test, la recuperación de la actividad durante el ejercicio y la expectativa, recogida en el presupuesto aprobado por el órgano de administración del Grupo para 2024 y en las proyecciones para los años del período del arrendamiento, de recuperación de niveles de actividad previos a la crisis sanitaria, supuso un mayor valor en uso de dichas unidades generadoras de efectivo, y en consecuencia a la reversión de deterioro de los activos asociados a dichas unidades.

Las tasas de descuento empleadas en dicho test fueron determinadas para cada contrato de arrendamiento partiendo del coste promedio ponderado del capital (WACC por sus siglas en inglés) por país, ajustado para reflejar el menor coste asociado al pasivo por arrendamientos. En este sentido, para las áreas geográficas relevantes a efectos de las UGEs en arrendamiento, el coste promedio ponderado del capital estimado fue del 9,8% para España y entre el 8,7% y el 10,5% para EMEA y resto del mundo, mientras que la tasa de descuento ajustada para reflejar el citado coste del pasivo por arrendamiento para cada contrato fue de entre el 3,88% y el 7,05% para España y entre el 3,99% y el 6,20% para EMEA y resto del mundo.

Las diferencias de cambio se debieron a la apreciación de la libra esterlina y la depreciación dólar estadounidense respecto al euro, afectando, principalmente a cuatro hoteles situados en Reino Unido y a un hotel situado en EE.UU, respectivamente.

17.2. Pasivos por arrendamientos

Se desglosan a continuación los pagos fijos por arrendamiento (no descontados) a los que la Compañía prevé tener que hacer frente en los próximos años:

(miles de €)	2024	2023
Menos de 1 año	188.448	182.110
Entre 1 y 5 años	680.284	608.170
Más de 5 años	1.581.932	1.608.335
TOTAL	2.450.664	2.398.615

Estos pasivos incluyen contratos de arrendamiento suscritos con entidades asociadas y negocios conjuntos por importe de 69,8 millones de euros (ver Nota 20), que en 2023 ascendieron a 90,4 millones de euros.

El periodo medio de los contratos de arrendamiento es de 9,06 años. En el caso de hoteles 11,03 años y 2,57 años para otros contratos de alquiler. Para el ejercicio 2023 el periodo medio fue de 8,78 años, en el caso de los hoteles fue de 11,42 años y para los otros contratos de alquiler de 2,74 años.

En el importe reflejado anteriormente se incluyen 13,6 millones de euros de pagos referentes a contratos de alquiler que no son de hotel. En 2023 el importe ascendió a 19,3 millones de euros.

La evolución del pasivo por arrendamientos ha sido la siguiente:

(miles de €)	2024	2023
SALDO INICIAL	1.449.453	1.462.567
Gasto por intereses	38.454	33.385
Pagos fijos alquiler	(192.974)	(195.678)
Otros incrementos/disminuciones	169.000	149.180
SALDO FINAL	1.463.933	1.449.453

La variación en los pagos fijos se debe a que las rentas referenciadas a IPC o índice similar se han visto incrementadas, además, se ha producido renegociaciones que han afectado al pago de rentas, así como el alta de un nuevo contrato de arrendamiento.

Los incrementos y disminuciones incluyen modificaciones contractuales que han incrementado el valor del pasivo en 32,4 millones de euros. Además, se ha producido el alta de un nuevo contrato de alquiler de hotel situado en España por 20,3 millones de euros, así como la integración de la sociedad Melcom Joint Venture, S.L. y sus filiales, que ha supuesto un incremento de pasivo de 72 millones de euros (ver Nota 5.2). La variación de las rentas derivada de hechos contingentes han incrementado el valor del pasivo en 28,8 millones de euros, mientras que la apreciación de la libra esterlina y la apreciación del dólar lo han hecho en 15,6 millones de euros.

Otros pagos no incluidos en pasivos por arrendamientos

Las exenciones de bajo valor y corto plazo a las que se ha acogido la Compañía según lo recogido en la Nota 3 se refieren a activos no hoteleros. Se indican a continuación los importes referidos a este tipo de contratos, así como el gasto relativo a pagos de arrendamiento variable no incluidos en la medición de los pasivos por arrendamiento:

(miles de €)	2024	2023
Alquiler variable	39.149	42.888
Alquiler corto plazo	4.395	4.217
Alquiler bajo valor	3.821	3.253
TOTAL	47.364	50.358

Dentro del Alquiler variable se incluye la parte del pago de renta que depende de índices o tasas basados en el rendimiento generado por los hoteles. También se incluye el excedente sobre el importe máximo de déficit que el arrendatario se compromete a asumir en el contrato de arrendamiento, siendo dicho déficit la diferencia entre renta variable y renta mínima garantizada.

En general, los pagos variables constituyen hasta el 18,4 por ciento de la totalidad de los pagos de arrendamiento del Grupo. El Grupo espera que este ratio se mantenga constante en los próximos años. Los pagos variables dependen de las ventas y, en consecuencia, de la evolución económica general de los próximos años. Teniendo en cuenta la evolución de las ventas esperada para los próximos 5 años, se espera que los gastos variables de alquiler continúen presentando una proporción similar de las ventas en tiendas en los próximos años.

El Grupo no tiene firmados contratos de arrendamiento de hoteles cuya fecha de apertura esté prevista en ejercicios futuros.

Nota 18. Acreedores Comerciales y Otras Cuentas a Pagar

A continuación, se muestra cuadro con el desglose de este epígrafe a cierre de los ejercicios 2024 y 2023:

	31/12/2024	31/12/2023
Acreeedores comerciales	334.727	372.985
Otras cuentas a pagar	138.655	132.291
TOTAL	473.383	505.276

18.1. Acreeedores comerciales

El saldo de acreedores comerciales incluye las deudas con proveedores de mercancías, suministros y otros servicios pendientes de pago y/o de recepción de las correspondientes facturas a cierre de ejercicio por un importe de 243,5 millones de euros. A cierre del ejercicio anterior, este importe ascendía a 281,3 millones de euros.

Asimismo, se incluyen en este epígrafe, principalmente, anticipos de clientes del negocio hotelero, que, a cierre de ejercicio 2024 ascienden a 91,2 millones de euros, de los cuales 16,9 millones de euros corresponden a un desarrollo inmobiliario en Brasil. A cierre del ejercicio 2023 los anticipos a clientes ascendieron a 91,7 millones de euros.

18.2. Otras cuentas a pagar

A continuación, se detallan los principales conceptos recogidos en la rúbrica de Otras cuentas a pagar:

(miles de €)	31/12/2024	31/12/2023
Ajustes por periodificación	2.335	3.105
Remuneraciones pendientes de pago	77.023	78.277
Hacienda Pública acreedora	41.304	28.768
Seguridad Social acreedora	10.849	10.998
Entidades asociadas	4.626	9.192
Otros pasivos	2.519	1.951
TOTAL	138.655	132.291

Estos saldos hacen referencia a operaciones comerciales llevadas a cabo por el Grupo. La deuda con entidades asociadas y negocios conjuntos se detalla en el apartado de operaciones comerciales de la Nota 20.

Nota 19. Situación Fiscal

Las sociedades integradas en el Grupo están sujetas a la legislación fiscal de los distintos países en los que desarrollan su actividad. La normativa fiscal vigente en algunos de estos países no es homogénea con la española. Como consecuencia de lo anterior, la información facilitada en la presente nota debe interpretarse atendiendo a las singularidades que presentan las legislaciones fiscales en la tributación por el beneficio de las personas jurídicas, en lo relativo a la base tributaria, a los tipos impositivos y a las deducciones aplicables.

“Pilar Dos”

El 21 de diciembre de 2024 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 7/2024, de 20 de diciembre, que traspone la Directiva (UE) 2022/2523 e introduce, entre otras medidas, el Impuesto Complementario. Este tributo, alineado con el Pilar Dos de la OCDE, tiene como objetivo garantizar una imposición mínima global del 15% para grupos multinacionales y nacionales de gran magnitud.

Para los periodos impositivos iniciados a partir del 1 de enero de 2024, la sociedad matriz del Grupo Meliá debe liquidar en España un Impuesto Complementario sobre beneficios obtenidos por sus filiales en jurisdicciones donde la tributación efectiva sea inferior al 15%, calculado de forma agregada por países. Desde el 2024 hasta el 2026 se prevé la posibilidad de aplicar los denominados puertos seguros transitorios en los que el Impuesto Complementario no resulta exigible si se superan determinados test (de minimis, tipo efectivo simplificado o sustancia).

Asimismo, algunas jurisdicciones en las que opera el Grupo han implementado normas alineadas con el Pilar Dos de la OCDE, estableciendo un impuesto mínimo doméstico que corrige el déficit de tributación hasta alcanzar el umbral del 15%.

Tras analizar su situación fiscal, el Grupo Meliá ha concluido que no se derivará tributación adicional en el ejercicio 2024 por aplicación de los puertos seguros transitorios y/o el Impuesto Complementario.

Por último, el Grupo se ha acogido a la excepción de reconocimiento de activos y pasivos por impuestos diferidos derivada de la aplicación del Pilar Dos, conforme a la disposición final décima de la Ley 7/2024 que modifica el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad.

Otras modificaciones tributarias derivadas de la Ley 7/2024.

Además, la Ley 7/2024 introduce diversas modificaciones que afectan al Impuesto sobre Sociedades en España, limitando la compensación de pérdidas fiscales al 25% de la base imponible de la Sociedad, limitando la aplicación de deducciones para evitar la doble imposición y prorrogando la restricción del 50% a la compensación de pérdidas fiscales generadas por entidades del Grupo fiscal.

Estos cambios normativos limitan la capacidad del Grupo fiscal de aprovechar sus créditos fiscales, incrementando su carga tributaria, y, en consecuencia, aumentando el gasto por Impuesto sobre Beneficios del Grupo en 2024.

19.1. Años abiertos a inspección

Según las disposiciones legales vigentes las liquidaciones de impuestos no pueden considerarse definitivas hasta que no hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción legal, que puede prorrogarse mediante diligencia administrativa.

A este respecto, los ejercicios abiertos a inspección en los diferentes países donde el Grupo tiene una presencia relevante son los siguientes:

	Impto. sobre las ganancias	I.R.P.F.	I.V.A.	I.G.I.C.	I.R.A.P.	PIS/COFINS
España	2020-2023	2021-2024	2021-2024	2021-2024		
Francia	2021-2023	2022-2024	2022-2024			
Inglaterra	2018-2023	2019-2024	2019-2024			
Italia	2018-2023	2019-2024	2019-2024		2018-2023	
Alemania	2014-2023	2015-2024	2015-2024			
Holanda	2019-2023	2020-2024	2020-2024			
China	2019-2023	2020-2024	2020-2024			
EE.UU	2021-2023					
México	2019-2023		2020-2024			
Rep.Dominicana	2021-2023		2020-2024			
Venezuela	2018-2023	2020-2024	2020-2024			
Brasil	2019-2023	2020-2024				2020-2024

19.2. Activos y pasivos por impuestos diferidos

La composición del saldo de activos y pasivos por impuestos diferidos del Grupo en los ejercicios 2024 y 2023 es la siguiente:

(miles de €)	Balance	
	31/12/2024	31/12/2023
El activo no corriente por impuesto diferido es el siguiente:		
Créditos fiscales activados por deducciones pendientes de aplicar	385	992
Créditos fiscales activados por bases imponibles pendientes de compensar	80.808	64.035
Diferencias temporarias por:		
Valor fiscal fondo de comercio Tryp	3.353	4.768
Aplicación de la contabilidad de coberturas sobre SWAPs de tipos de interés	859	(17)
Provisiones que son fiscalmente deducibles en el momento del pago	63.431	51.067
Diferencia criterio de amortización contable y fiscal	7.889	12.015
Eliminación resultados intergrupo	3.753	2.479
Gastos financieros no deducidos	11.530	12.283
Ingresos contables (no fiscales) a distribuir en varios ejercicios	57.992	67.850
Arrendamientos - NIIF16	48.595	50.391
Otros	17.979	24.023
TOTAL ACTIVO	296.574	289.886
El pasivo no corriente por impuestos diferidos es el siguiente:		
Valores razonables en combinaciones de negocios	21.424	20.759
Operaciones de Arrendamiento Financiero (Leasings)	10.105	10.591
Revalorización y actualización de activos fijos	60.244	58.999
Ajuste a valor razonable de inversiones inmobiliarias	29.869	17.256
Diferencias valor contable y fiscal de activos	11.890	10.807
Revalorización contable por fusión	2.169	2.305
Ventas acogidas a diferimiento por reinversión	3.173	3.290
Gastos contables (no fiscales) a distribuir en varios ejercicios	6.154	8.205
Arrendamientos - NIIF16	29.578	1.352
Otros	38.140	34.366
TOTAL PASIVO	212.746	167.930

Los impuestos diferidos netos relativos a la NIIF16 se corresponden con 329.452 miles de euros de activo por impuesto diferido y 310.541 miles de euros de pasivo por impuesto diferido.

Los impuestos diferidos registrados en los ejercicios 2024 y 2023 del Grupo presentan el siguiente detalle:

(miles de €)	Activos por impuestos diferidos	Pasivos por impuestos diferidos
SALDO A SALDO A 31/12/2022	300.824	176.946
Gastos / Ingresos del periodo	(7.387)	(6.840)
Diferencias de conversión y otros	(3.551)	(2.176)
SALDO A SALDO A 31/12/2023	289.886	167.930
Gastos / Ingresos del periodo	(3.898)	10.805
Variaciones de perímetro		28.100
Diferencias de conversión y otros	10.586	5.911
SALDO A SALDO A 31/12/2024	296.574	212.746

Para el cálculo de los activos y pasivos por impuestos diferidos se tienen en cuenta las modificaciones futuras de la tasa impositiva aprobadas en todas las áreas geográficas.

19.3. Gastos financieros de ejercicios anteriores

El Grupo tiene gasto financiero de ejercicios anteriores pendiente de aplicar, el principal importe corresponde a las entidades sujetas a tributación en España, a inicio del ejercicio el importe ascendía a 109,6 millones de euros, de los cuales 49,1 millones de euros tenían reconocido su correspondiente impuesto diferido de activo y los restantes 60,5 millones de euros no lo tenían reconocido.

Al cierre del ejercicio, las entidades sujetas a tributación en España han utilizado 49,1 millones de euros, de los cuales 44,8 millones de euros no tenían reconocido un impuesto diferido de activo, y los restantes 4,3 millones de euros si lo tenían.

19.4. Créditos fiscales por Bases Imponibles

A continuación, se relacionan las bases imponibles negativas disponibles, fiscalmente compensables, de las sociedades integrantes del Grupo, detalladas por áreas geográficas y vencimientos:

(miles de €)	2025	2026-2030	2031-2037	No prescriben	Total 31/12/2024
España				455.761	455.761
Resto Europa				233.249	233.249
América y resto del mundo	90	4.266	4.800	27.939	37.095
TOTAL	90	4.266	4.800	716.949	726.105

Dentro del área resto Europa destacan Reino Unido con 134,2 millones, Francia con 38,4 millones, Alemania con 31,8 millones, Italia con 17,9 millones, Austria con 8,1 millones, Luxemburgo con 2 millones y Países Bajos con 0,8 millones, y dentro del área América y resto del mundo, lo más destacado es Brasil con 27,9 millones, México con 4,8 millones, Vietnam con 2,5 millones, Perú con 1,2 millones, Indonesia con 0,4 millones, China con 0,2 millones y República Dominicana con 0,1 millones de euros.

A continuación, se detallan las principales pérdidas fiscales activadas del Grupo, así como el activo por impuesto diferido generado:

(miles de €)	31/12/2024	
	Pérdidas fiscales activadas	Activo por impuesto diferido
España	258.885	64.721
Alemania	31.846	4.975
Francia	20.864	5.216
Italia	17.924	4.302
Reino Unido	3.295	824
Luxemburgo	2.000	499
Países Bajos	787	189
Indonesia	370	81
TOTAL	335.971	80.807

A efectos comparativos, se presentan a continuación las bases imponibles negativas fiscalmente compensables por áreas geográficas y vencimientos, a cierre del ejercicio 2023:

(miles de €)	2024	2025-2029	2030-2036	No prescriben	Total 31/12/2023
España				517.517	517.517
Resto Europa				251.291	251.291
América y resto del mundo			9.682	30.362	40.044
TOTAL			9.682	799.170	808.852

Las principales pérdidas fiscales activadas del Grupo, así como el activo por impuesto diferido referentes al ejercicio anterior, se detallan a continuación:

(miles de €)	31/12/2023	
	Pérdidas fiscales activadas	Activo por impuesto diferido
España	163.806	40.952
Alemania	41.625	6.518
Reino Unido	6.070	1.518
Italia	24.853	5.965
México	9.682	2.904
Países Bajos	1.851	464
Luxemburgo	2.000	499
Francia	20.864	5.216
TOTAL	270.751	64.036

19.5. Créditos fiscales por Deducciones en Cuota

A continuación, se relacionan los créditos fiscales compensables del Grupo, detallados por áreas geográficas y vencimientos:

(miles de €)	2025	2026-2030	2031-2037	Años sucesivos	Total 31/12/2024
España	38	247	1	99	385
TOTAL	38	247	1	99	385

El 100% de los créditos fiscales por deducciones en cuota tienen reconocido su correspondiente activo por impuesto diferido.

A efectos comparativos, se presenta el cuadro de créditos fiscales compensables, detallado por áreas geográficas y vencimientos a cierre del ejercicio 2023:

(miles de €)	2024	2025-2029	2030-2036	Años sucesivos	Total 31/12/2023
España		2.724	1.310	898	4.932
TOTAL		2.724	1.310	898	4.932

En cuanto a la información estipulada en el artículo 86 de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto Sobre Sociedades, relativa a las operaciones de fusión y de escisión de ramas de actividad realizadas en ejercicios anteriores, ésta se incluye en la primera memoria aprobada tras cada una de dichas operaciones, y cuyo resumen es el siguiente:

- Inmotel Inversiones, S.A.: 1993, 1996, 1997 y 1998
- Meliá Hotels International, S.A.: 1999, 2001, 2005, 2009, 2012 y 2021.
- Prodigios Interactivos, S.A.: 2019

19.6. Conciliación entre el resultado contable consolidado, la base imponible fiscal agregada y el gasto por el impuesto sobre las ganancias

(miles de €)	2024	2023
Resultado Neto Consolidado	162.041	130.109
Gasto por impuesto sobre beneficios	62.383	19.209
Ajustes por deterioros y Provisiones	(107.509)	(86.911)
Operaciones de arrendamientos financieros (Leasings)	1.260	707
Gastos/Ingresos no deducibles	9.425	1.213
Diferencias de cambio	(8.635)	(440)
Ajustes por inflación	(9.201)	(4.535)
Otros ajustes	135.869	115.711
BASE IMPONIBLE PREVIA	245.633	175.063
Compensación de Bases Negativas	(44.453)	(37.993)
Bases negativas no reconocidas	(33.229)	(41.494)
BASE IMPONIBLE (RESULTADO FISCAL AGREGADO)	167.951	95.576
GASTOS POR IMPUESTO SEGÚN TIPO ESTATUTARIO VIGENTE (25%)	41.988	23.894
Efecto del tipo estatutario de otros países	(958)	(11.851)
GASTO POR IMPUESTO SOBRE LAS GANANCIAS DEL EJERCICIO	41.030	12.043

19.7. Gasto (ingreso) por impuesto sobre las ganancias

El siguiente cuadro refleja el importe registrado como gasto (ingreso) del ejercicio y el comparativo con el ejercicio anterior, detallando los saldos por conceptos y separando los correspondientes a impuesto corriente e impuesto diferido:

2024	2024	2023
	Gasto / (Ingreso)	Gasto / (Ingreso)
Impuesto corriente		
Impuesto sobre las ganancias del ejercicio	41.030	12.043
Otros impuestos del ejercicio	4.374	1.502
Ajustes al impuesto sobre las ganancias de ejercicios anteriores	2.276	5.117
Impuestos diferidos		
Variación neta en créditos por bases imponibles negativas	(16.814)	(23.334)
Variación neta en créditos fiscales por deducciones en cuota	606	10.479
Otros	30.911	13.402
GASTO POR IMPUESTO SOBRE LAS GANANCIAS	62.383	19.209

El epígrafe de Otros impuestos del ejercicio corresponde a impuestos análogos al impuesto sobre las ganancias, así como impuestos en países en desarrollo calculados en base a los ingresos o a los activos.

La totalidad de los Ajustes al impuesto sobre las ganancias de ejercicios anteriores del ejercicio 2024 y 2023 mencionados, se corresponde con modificaciones surgidas entre el impuesto definitivo y la previsión del impuesto efectuada el año anterior.

19.8. Estado de principales inspecciones y litigios de naturaleza tributaria

El principal procedimiento de naturaleza tributaria susceptible de generar un impacto negativo en el Grupo corresponde a un litigio en México relacionado con actas emitidas por la autoridad fiscal respecto al Impuesto sobre la Renta del ejercicio 2012, que afectan a Corporación Hotelera Hispano Mexicana S.A. de C.V. Dicho procedimiento se centra en la suficiencia de la prueba documental presentada para acreditar y aplicar determinadas pérdidas fiscales. El importe en disputa asciende a 713 millones de pesos mexicanos (33 millones de euros), de los cuales el Grupo estima como probables 18,9 millones de euros.

El Grupo mantiene una provisión por riesgos y litigios fiscales que cubre de manera suficiente la posible contingencia derivada de este procedimiento. Asimismo, el Grupo considera que las posibles obligaciones derivadas de inspecciones y litigios en curso están adecuadamente cubiertas.

No obstante, como consecuencia, entre otras, de las diferentes posibles interpretaciones de la legislación vigente, podrían surgir pasivos adicionales como resultado de una inspección. En este sentido, el Grupo, evalúa los tratamientos fiscales inciertos y reconoce el efecto de la incertidumbre sobre la ganancia (pérdida) fiscal, las bases fiscales, las pérdidas o créditos fiscales no utilizados y los tipos impositivos aplicables. Como resultado, el Grupo mantiene registrado un importe de 20,5 millones de euros en Otros pasivos por impuesto diferido (22,8 millones de euros en 2023).

Nota 20. Información sobre Partes Vinculadas

Se consideran partes vinculadas:

- Las entidades asociadas y negocios conjuntos que se consolidan por el método de puesta en equivalencia, detalladas en el Anexo 2 de la memoria de estas cuentas anuales.
- Los accionistas significativos de la sociedad dominante.
- Miembros del Consejo de Administración y Alta Dirección, (miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, también denominado Senior Executive Team (SET); también se entenderán incluidos en el concepto de Alta Dirección aquellos directivos que tengan dependencia jerárquica del Presidente y Consejero Delegado, así como el responsable de Auditoría Interna).

Todas las transacciones realizadas con partes vinculadas se realizan en condiciones de mercado e independencia mutua.

20.1. Transacciones con entidades asociadas y negocios conjuntos

Operaciones comerciales

Las operaciones comerciales realizadas con entidades asociadas y negocios conjuntos se refieren principalmente a actividades de gestión hotelera y otros servicios relacionados. En el cuadro adjunto se muestran, para los ejercicios 2024 y 2023, el importe reconocido en el resultado de explotación de la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como consecuencia de operaciones realizadas con estas entidades, así como los saldos comerciales pendientes con las mismas a cierre de ejercicio:

(miles de €)	31/12/2024			31/12/2023		
	Rtdos 2024	Activo	Pasivo	Rtdos 2023	Activo	Pasivo
Grupo Evertmel (*)	4	156	2.374	191	172	1.256
Grupo Producciones de Parques (*)	4.200	1.659	37	3.625	1.388	17
Grupo Melcom (*)				(243)	1.384	6.583
Altavista Hotelera, S. L.	34	10	9	34	213	
Fourth Project 2012, S.L.	6	763		35	11	
Grupo Melia Hotels USA (*)		(337)			126	
Holazel, S.L.		(12)	9		19	31
Sierra Parima	(213)	46	366	106	147	107
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	4.031	2.286	2.794	3.747	3.460	7.995
Turismo de Invierno, S.A.	747	1.102	11	656	622	11
C.P. Meliá Castilla	5.595	2.199	58	4.380	1.521	37
Aparthotel M.Costa del Sol	4.092	1.054	28	3.369	1.074	18
Nexprom, S.A.	3.740	1.299	25	3.053	1.197	11
Grupo Renasala (*)	7.738	2.842	28	6.723	2.885	13
Starmel Hoteles JV, S.L.	14	22		43		
Fuerteventura Beach P, S.L.	38	24		(18)	9	
Santa Eulalia Beach P, S.L.	8	53			7	
Hoteles Marmel, S.L.	16	706	1.682	768	612	1.095
Plaza Puerta del Mar	1.123			1.120		
Inversiones Guiza, S. A.	(21)	2		(20)	25	13
Detur Panamá, S. A.				(9)		
TOTAL ENTIDADES ASOCIADAS	23.091	9.304	1.832	20.065	7.952	1.197
TOTAL	27.121	11.590	4.626	23.812	11.412	9.192

(*) Las sociedades que pertenecen a la misma línea de negocio se presentan conjuntamente:

Grupo Evertmel compuesto por las sociedades Evertmel, S.L, Mongamenda S.L., Kimel S.L. y Jamaica DevCo

Grupo Producciones de Parques compuesto por las sociedades Producciones de Parques, S.L. y Tertian XXI S.L.U.

Grupo Renasala compuesto por las sociedades Renasala, S.L., Starmel Hotels OP, S.L.U. Torremolinos Beach Property, S.L.U,

Palmanova Beach Property, S.L.U. Puerto del Carmen Beach Property, S.L.U. San Antonio Beach Property, S.L.U.

Grupo Melia Hotels USA, LLC compuesto por las sociedades Melia Hotels USA, LLC. Y Melia Hotels Florida LLC.

Grupo Melcom compuesto por las sociedades Pelicanos Property, S.L.U., Bellver Property, S.L.U. y Melcom Joint Venture. S.L.

Las principales variaciones del periodo en pasivos comerciales hacen referencia al pago de facturas de alquiler de hotel que son explotados por el Grupo y cuya propiedad es de entidades asociadas y negocios conjuntos.

Durante el ejercicio se ha procedido a la baja de las sociedades del Grupo Melcom que han pasado a integrar por el método de integración global durante el ejercicio (ver Nota 5.2)

Operaciones de financiación

A continuación, se desglosan los importes que el Grupo mantiene con entidades asociadas y negocios conjuntos a cierre de los ejercicios 2024 y 2023 en concepto de financiación, así como los ingresos y gastos financieros devengados en los ejercicios 2024 y 2023 derivados de dichas operaciones:

(miles de €)	31/12/2024			31/12/2023		
	Rtdos 2024	Activo	Pasivo	Rtdos 2023	Activo	Pasivo
Grupo Evertmel (*)	(697)	31.023	30.959	528	27.651	29.461
Altavista Hotelera, S. L.	621	10.751		547	11.113	
Grupo Melcom (*)				1.608	37.322	1.021
Grupo Producciones de Parques (*)	(14)		451	18	14	1.645
Fourth Project 2012, S.L.	(345)	2	972	(364)	2	5.136
Grupo Melia Hotels USA (*)	936	12.129		201	7.809	
Sierra Parima	(2.727)			(11.968)		
Holazel, S.L.			349		3	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	(2.226)	53.905	32.731	(9.430)	83.913	37.264
Turismo de Invierno, S.A.			56			103
C.P. Meliá Castilla			14			443
Aparthotel M.Costa del Sol			24			963
Nexprom, S.A.			26			365
Grupo Renasala (*)	1.003	24.200	193	1.000	23.489	1.431
Starmel Hoteles JV, S.L.				77		
Fuerteventura Beach P, S.L.		46			7	
Hoteles Marmel, S.L.		2.992		106	2.578	
Detur Panamá, S. A.		3		(4.201)		
TOTAL ENTIDADES ASOCIADAS	1.003	27.262	311	(3.018)	26.074	3.304
TOTAL	(1.223)	81.167	33.042	(12.448)	109.987	40.568

(*) Las sociedades que pertenecen a la misma línea de negocio se presentan conjuntamente:

Grupo Evermel compuesto por las sociedades Evertmel, S.L, Mongamenda S.L., Kimel S.L.y Jamaica DevCo

Grupo Producciones de Parques compuesto por las sociedades Producciones de Parques, S.L.y Tertian XXI S.L.U.

Grupo Renasala compuesto por las sociedades Renasala,S.L., Starmel Hotels OP,S.LU, ,Torremolinos Beach Property ,S.L.U,

Palmanova Beach Property, S.L.U, Puerto del Carmen Beach Property, S.L.U, San Antonio Beach Property. S.L.U.

Grupo Melia Hotels USA, LLC compuesto por ropas sociedades Melia Hotels USA,LLc. Y Melia Hotels Florida Ll.

Grupo Melcom compuesto por las sociedades Pelícanos Property, S.L.U., Bellver Property, S.L.U.y Melcom Joint Venture. S.L.

Entre las principales variaciones destaca la baja de las sociedades del Grupo Melcom que ha pasado a integrar por el método de integración global durante el ejercicio

Al final de cada ejercicio, se calcula el interés correspondiente al saldo medio de las cuentas corrientes, cuyos saldos pueden ser deudores o acreedores, en función de las circunstancias particulares de cada negocio conjunto o entidad asociada y cuya devolución se produce según sus las necesidades de cada momento. Estos saldos devengan un tipo de interés de mercado, que se liquida anualmente en función del saldo diario de la cuenta, siendo el aplicado en 2024 el 5,532%, mientras que en 2023 fue del 5,32%.

Operaciones de arrendamiento

A continuación, se desglosan los importes correspondientes a contratos de arrendamiento con entidades asociadas y negocios conjuntos. Dentro del importe reflejado en la columna de Resultados se incluyen los pagos de alquiler, incluyendo el importe variable, si lo hubiese, no descontado a la hora de calcular el pasivo por arrendamiento.

(miles de €)	31/12/2024		31/12/2023	
	Rtdos 2024	Pasivo	Rtdos 2023	Pasivo
Grupo Evertmel	(7.811)	39.013	(6.147)	45.633
Altavista Hotelera, S. L.	(3.098)	7.360	(2.616)	12.492
Grupo Melcom			(11.368)	7.528
Fourth Project 2012, S.L.	(2.367)	10.396	(2.231)	11.603
Hoteles Marmel, S.L	(1.614)	13.058	(948)	13.175
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	(14.891)	69.827	(23.310)	90.431

(*) Las sociedades que pertenecen a la misma línea de negocio se presentan conjuntamente:

Grupo Evermel compuesto por las sociedades Evertmel, S.L, Mongamenda S.L., Kimel S.L.y Jamaica DevCo

Grupo Melcom compuesto por las sociedades Pelicanos Property, S.L.U., Bellver Property, S.L.U.y Melcom Joint Venture. S.L.

Garantías y avales

A cierre de los ejercicios 2024 y 2023 el Grupo tiene avales con entidades asociadas y negocios conjuntos por 0,3 millones de euros.

20.2. Transacciones con accionistas significativos

Los saldos por tipo de operación realizados con los accionistas significativos son los siguientes:

(miles de €)	Tipo de operación	2024	2023
Dña. Ana Maria Jaume Vanrell	Recepción de servicios	852	
Dña. Ana Maria Jaume Vanrell	Arrendamientos	184	
Tulipa Inversiones 2018, S.A.	Recepción de servicios		406
Tulipa Inversiones 2018, S.A.	Arrendamientos		163
TOTAL		1.036	570

20.3. Transacciones con personal directivo y miembros del Consejo de Administración

El importe de la remuneración de los Consejeros por su condición de tales (remuneración fija y las dietas por asistencia a consejos y comisiones) de los diferentes consejeros, en los ejercicios 2024 y 2023 es el siguiente:

(miles de €)	2024	2023
Consejeros externos independientes	753	586
D. Fco Javier Campo García	69	123
D. Fernando D´Ornellas Silva	116	126
Dña. Carina Szpilka Lázaro	134	102
Dña. M ^a Cristina Henríquez de Luna Basagoiti	107	84
Dña. Cristina Aldamiz-Echevarría González de Durana	148	78
Dña. Montserrat Trapé Viladomat	145	75
D. Cristóbal Valdés Guinea	34	
Consejeros dominicales	346	268
D. Luis María Díaz de Bustamante y Terminel	151	123
D. Gabriel Escarrer Juliá	60	27
Dña. M ^a Mercedes Escarrer Jaume	34	
Hoteles Mallorquines Asociados S.L.		27
Hoteles Mallorquines Agrupados S.L.	29	60
D. Alfredo Pastor Bodmer	72	33
Consejero ejecutivo	72	60
D. Gabriel Juan Escarrer Jaume	72	60
TOTAL	1.171	914

Durante el ejercicio 2024, se han producido los siguientes cambios en la composición del Consejo de Administración:

- Renuncia de D. Francisco Javier Campo García como Consejero Externo Otros, motivada por su pérdida de condición de independiente tras más de 12 años como Consejero Externo Independiente y habiendo ostentado el cargo de Presidente de ambas Comisiones.
- Nombramiento de D. Cristóbal Valdés Guinea, como nuevo Consejero Externo Independiente.
- Renuncia de Hoteles Mallorquines Agrupados, S.L. (y de su representante persona física, D. Jose María Vázquez-Pena Pérez), como Consejero Externo Dominical.
- Nombramiento de Dña. María Mercedes Escarrer Jaume, como Consejera Externa Dominical.
- Nombramiento de Dña. María Cristina Henríquez de Luna Basagoiti, como Consejera Coordinadora.
- Cese por fallecimiento de D. Gabriel Escarrer Juliá, como Fundador y Presidente de Honor de la Compañía

El importe correspondiente a la retribución de los consejeros ejecutivos y la alta dirección (a estos efectos, se considera alta dirección a los miembros del Comité Ejecutivo del grupo, también denominado Senior Executive Team (SET) y, a efectos del presente Informe, y siguiendo las instrucciones de la Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la CNMV, también se entenderán incluidos en el concepto de alta dirección, aquellos directivos que tengan dependencia jerárquica del Presidente y Consejero Delegado, y el responsable de Auditoría Interna) en los ejercicios 2024 y 2023 es el siguiente, atendiendo a importes devengados:

(miles de €)	2024		2023	
	Retribución Fija	Retribución Variable	Retribución Fija	Retribución Variable
Consejeros ejecutivos	1.004	694	865	533
D. Gabriel Juan Escarrer Jaume	1.004	694	865	533
Alta dirección	2.208	928	2.303	933
TOTAL	3.212	1.622	3.168	1.466

Asimismo, el importe indicado respecto a la remuneración total de la Alta Dirección y del Consejero Ejecutivo no incluye la parte correspondiente a la retribución variable a largo plazo correspondiente al Plan Director, cuyo devengo se producirá con posterioridad a la formulación de los estados financieros del ejercicio 2024

Adicionalmente, el Presidente y Consejero Delegado (único Consejero Ejecutivo de la Sociedad) ha devengado 87 miles de euros en el ejercicio 2024 relativos a sistemas de ahorro a largo plazo y otros conceptos. El importe devengado por los mismos conceptos en el ejercicio 2023 ascendió a 85 miles de euros.

La Compañía no ha asumido ningún tipo de obligación y no ha satisfecho ningún tipo de anticipo o crédito a los administradores. Por otra parte, el Grupo tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para administradores y directivos, con las condiciones habituales para este tipo de seguros, con una prima imputable al ejercicio 2024 de 302.279,25 euros, 298.439,93 euros en 2023. No se realizan pagos basados en acciones.

Nota 21. Activos y Pasivos Contingentes

El Grupo mantiene compromisos con terceros no reconocidos en el Balance consolidado, debido a la escasa probabilidad de que en un futuro conlleven la salida de recursos económicos, o porque dichos compromisos no deban ser reconocidos en aplicación de la normativa vigente. A continuación, se detallan dichos activos y pasivos contingentes por importes y conceptos.

21.1. Activos contingentes

El Grupo mantiene reclamaciones interpuestas contra terceros en compensación por los daños sufridos por el cierre de hoteles ocurrido durante la pandemia sanitaria de 2020 y, sobre las que considera existen argumentos técnicos razonables para obtener una eventual resolución favorable en sede judicial. No obstante, los Administradores de la Sociedad, apoyándose en un criterio de prudencia, no consideran que por el momento se cumplan los requisitos establecidos en la normativa aplicable para su reconocimiento en el Balance consolidado.

21.2. Garantías y avales

El Grupo garantiza varias operaciones a través de avales bancarios y por conceptos varios, por importe de 45,9 millones de euros al 31 de diciembre de 2024 (51,2 millones de euros en 2023).

El Grupo tiene otorgados garantías y avales bancarios por operaciones de entidades asociadas y negocios conjuntos por valor de 0,3 millones de euros (mismo valor en 2023).

21.3. Pasivos contingentes

Corporación Hotelera Metor, S.A., entidad dependiente participada en un 76%, tiene abiertos litigios con su accionista minoritario, en reclamación de nulidad de todos los acuerdos y transacciones realizadas con él. La Compañía viene realizando las acciones necesarias para que la resolución de dichos litigios no suponga un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo. Además, no existe una valoración económica, pues se trata de un contencioso sobre el control y la impugnación de determinados acuerdos sociales.

Nota 22. Otra Información

Situaciones de conflictos de interés de los administradores:

En relación con los requerimientos de los artículos 229 y 230 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, los miembros del Consejo de Administración han confirmado que ni ellos, ni las personas a ellos vinculadas a las que se refiere el artículo 231 de la mencionada Ley, desarrollan actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Compañía o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la misma, a excepción de lo indicado a continuación:

- Don Gabriel Escarrer Jaume (Presidente y Consejero Delegado): en aquellos acuerdos o decisiones del Consejo de Administración relativos a su retribución (fijación de su retribución variable, etc.). En dichos asuntos, el Sr. Consejero Gabriel Escarrer Jaume se abstuvo de participar en la deliberación y votación correspondiente.
- Doña Cristina Henríquez de Luna Basagoiti: en aquellos acuerdos o decisiones del Consejo de Administración relativos a la propuesta de su nombramiento como Consejera Coordinadora. En dichos asuntos, la Sra. Consejera Henríquez de Luna se abstuvo de participar en la deliberación y votación correspondientes.
- Dña. Cristina Aldámiz-Echevarría González de Durana: en aquellos acuerdos o decisiones del Consejo de Administración relativos a la propuesta de nombramiento como Presidenta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad. En dichos asuntos, la Sra. Consejera Aldámiz-Echevarría se abstuvo de participar en la deliberación y votación correspondiente.
- Dña. Montserrat Trapé Viladomat: en aquellos acuerdos o decisiones del Consejo de Administración relativos a la propuesta de nombramiento como Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. En dichos asuntos, la Sra. Consejera Trapé se abstuvo de participar en la deliberación y votación correspondiente.

Las participaciones accionariales directas o indirectas, controladas por miembros del Consejo de Administración de la Compañía son las siguientes:

Consejero	Nº derechos de voto directos ó indirectos	% del total de derechos de voto	Cargo en el Consejo
D. Gabriel Escarrer Jaume	182.666	0,0829%	Presidente y Consejero Delegado
D. Luis M ^a Díaz de Bustamante y Terminel	300	0,0001%	Secretario y Consejero
D. Alfredo Pastor Bodmer	6.000	0,0027%	Consejero
Dña. Montserrat Trapé Viladomat	14.500	0,0066%	Consejera
Dña. Mercedes Escarrer Jaume	33.333	0,0151%	Consejera

Los Administradores y personas vinculadas a los mismos, aparte de los mencionados, o personas actuando por cuenta de éstos, no han realizado durante el ejercicio otras operaciones con la sociedad dominante, o con otras sociedades de su Grupo, ajenas a su tráfico ordinario o al margen de las condiciones de mercado.

Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores

Se ofrece a continuación la información requerida por la Disposición adicional tercera de la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas y Ley 15/2010, de 5 de julio (modificada a través de la Disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre) preparada conforme a la Resolución del ICAC de 29 de enero de 2016, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales, para los ejercicios 2024 y 2023:

(miles de €)	2024	2023
Periodo medio de pago a proveedores	56,17	59,86
Ratio de las operaciones pagadas	53,89	55,76
Ratio de las operaciones pendientes de pago	116,61	152,29
TOTAL PAGOS REALIZADOS	605.372	635.502
TOTAL PAGOS PENDIENTES	22.884	28.153

A continuación, se detalla el volumen monetario y número de facturas pagadas dentro del plazo legal establecido:

(miles de €)	2024
Volumen monetario	298.682
Porcentaje sobre el total de pagos realizados	49,34%
Número de facturas	172.828
Porcentaje sobre el total de facturas	38,91%

Honorarios de auditoría

Los honorarios correspondientes a la auditoría de la sociedad dominante y de las sociedades dependientes que forman parte de las cuentas anuales consolidadas han ascendido a 1.264 miles de euros, de los cuales Deloitte Auditores en España ha facturado 610 miles de euros. A nivel internacional, Deloitte ha facturado 473 miles de euros. Los 181 miles de euros restantes corresponden a otras firmas de auditoría. Adicionalmente los honorarios facturados en el ejercicio por otros servicios prestados a la sociedad dominante y a sociedades dependientes por cualquier empresa perteneciente a la misma red de los auditores de las cuentas anuales consolidadas han ascendido a 230 mil euros.

En aplicación de las disposiciones de excepción del artículo 264, apartado 3, del Código de Comercio alemán HGB, la filial nacional alemana Sol Melia Deutschland GmbH, AG Düsseldorf, HRB 66940, consolidada por el método de la integración global, ha hecho uso de las disposiciones de exención para el ejercicio 2024.

En el ejercicio 2023, los honorarios correspondientes a la auditoría de la sociedad dominante y de las sociedades dependientes que formaron parte de las cuentas anuales consolidadas ascendieron a 1.229 miles de euros, de los cuales Deloitte, S.L., en España, facturó 561 miles de euros. A nivel internacional, Deloitte facturó 440 miles de euros. Los 228 miles de euros restantes correspondieron a otras firmas de auditoría. Adicionalmente los honorarios facturados en 2023 por otros servicios prestados a la sociedad dominante y a sociedades dependientes por cualquier empresa perteneciente a la misma red de los auditores de las cuentas anuales consolidadas ascendieron a 241 mil euros.

Nota 23. Acontecimientos Posteriores al Cierre

No se han producido hechos posteriores entre el final del periodo que se informa y la formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas que impliquen ajustes por mostrar condiciones que ya existían a fecha de cierre, ni hechos indicativos de condiciones que hayan aparecido después de la fecha de cierre que pudieran afectar a la capacidad de los usuarios de los Estados Financieros para realizar las evaluaciones pertinentes y tomar decisiones económicas.

Anexo 1. Entidades Dependientes

	SOCIEDADES EXPLOTADORAS DE HOTELES	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
(A)	AYOSA HOTELES, S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		49,00%	49,00%
(A)	BISOL VALLARTA, S. A. de C. V.	Paseo de la Marina Sur (Puerto Vallarta)	México		99,69%	99,69%
(A)	CIBANCO SA IBM FIDEICOMISO EL MEDANO	Playa El Medano s/n, (Cabo San Lucas)	México		100,00%	100,00%
(A)	(F1) COLÓN VERONA,S.A.	Canalejas, 1 (Sevilla)	España	100,00%		100,00%
	COM.PROP. SOL Y NIEVE (*)	Plaza del Prado Llano (Sierra Nevada)	España	94,14%		94,14%
(A)	CORP.HOTELERA METOR, S. A.	Faustino Sánchez Carrión s/n (Lima)	Perú		75,87%	75,87%
(A)	DESARROLLOS SOL, S.A.S.	Lope de Vega, 4 (Santo Domingo)	Rep. Dom.		99,69%	99,69%
	DETUR PANAMA, S.A.	Antigua Escuela Las Américas (Colón)	Panamá	100,00%		100,00%
(A)	(F2) HOTEL ALEXANDER, S. A. S.	20, Rue du sentier 75002 (Paris)	Francia		100,00%	100,00%
(A)	(F2) HOTEL COLBERT S.A.S.	20, Rue du sentier 75002 (Paris)	Francia		100,00%	100,00%
(A)	(F2) HOTEL FRANCOIS S.A.S.	20, Rue du sentier 75002 (Paris)	Francia		100,00%	100,00%
(A)	(F2) HOTEL MADELEINE PALACE, S.A.S.	8, Rue Cambon 75001 (Paris)	Francia		100,00%	100,00%
(A)	(F2) HOTEL ROYAL ALMA S.A.S.	20, Rue du sentier 75002 (Paris)	Francia		100,00%	100,00%
(A)	INFINITY VACATIONS DOMINICANA	Instal.Hotel Circle,Avda.Barceló,Bávaro (P.Cana)	Rep.Dom.		100,00%	100,00%
	INNSIDE VENTURES, LLC	1029, Orange St. Wilmington (Delaware)	EE.UU.		100,00%	100,00%
(A)	(F7) INVERS. EXP. TURISTICAS, S. A.	Mauricio Legendre, 16 (Madrid)	España	54,93%		54,93%
(A)	INVERS. INMOB. IAR 1997, C. A.	Avenida Casanova con C/ El Recreo (Caracas)	Venezuela		99,69%	99,69%
(A)	INVERSIONES AGARA, S.A.	Lope de Vega, 4 (Santo Domingo)	Rep. Dom.		99,69%	99,69%
(A)	INVERSIONES AREITO, S.A.	Avda. Barceló, s/n (Bávaro)	Rep. Dom.		75,00%	75,00%
(A)	LOMONDO Limited	Albany Street-Regents Park (Londres)	Gran Bretaña		100,00%	100,00%
(A)	LONDON XXI Limited	336-337 The Strand (Londres)	Gran Bretaña		100,00%	100,00%
	MELIÁ COZUMEL, S.A. DE C.V.	Playa Santa Pilar, Apto 9 (Cozumel)	México		99,74%	99,74%
(A)	(F1) MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL, S.A.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España			100,00%
	MELIA HOTELS ORLANDO, LLC.	Brickell Avenue Suite 1000, 800	EE.UU.		50,00%	50,00%
	OPERADORA CALA FORMENTOR SA de CV	Boulevard Kukulkan (Cancún)	México		99,69%	99,69%
	OPERADORA HOTELERA MESOL, S.A. DE C.V.	Bldv. Kukulkan Km 16.5 No 1 T.5. Zona Hot	México	100,00%		100,00%
	PARADISUS LOS CABOS, S.A. DE C.V.	Km 19,5 Ctra. Cabo San Lucas (S.Jose del Cabo)	México		99,69%	99,69%
	PARADISUS PLAYA DEL CARMEN, S.A. DE C.V.	Boulevard Kukulkan km.12,5 (Cancún)	México		99,69%	99,69%
(A)	(F1) PETUROLISO, S.L.U.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
(A)	(F1) REALIZACIONES TURÍSTICAS, S.A.	Mauricio Legendre, 16 (Madrid)	España	95,97%	0,30%	96,27%
(A)	S' ARGAMASSA HOTELERA S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		50,00%	50,00%
(A)	(F1) SOICI NEFSOL, S.L.U.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
	SOL MELIÁ DEUTSCHLAND, gmbh	Am Schimmersfeld 5 (Ratingen)	Alemania	100,00%		100,00%
(A)	SOL MELIÁ ITALIA S.R.L.	Via Masaccio 19 (Milán)	Italia	100,00%		100,00%
(A)	SOL MELIÁ LUXEMBOURG, S.A.R.L.	1 Park Drai Eechelen, L1499	Luxemburgo	100,00%		100,00%
(A)	(F1) TENERIFE SOL, S. A.	Playa de las Américas (Tenerife)	España	50,00%	48,13%	98,13%

		SOCIEDADES PROPIETARIAS DE HOTELES	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
(A)		ADPROTEL STRAND, S.L.	Mauricio Legendre, 16 (Madrid)	España		61,80%	61,80%
(A)		ARESOL CABOS S.A. de C.V.	Km 19,5 Ctra. Cabo San Lucas (S.Jose del Cabo)	México		99,69%	99,69%
(A)	(F4)	BELLVER PROPERTY, S.L.U.	C/ Recoletos 3, 1° (Madrid)	España		100,00%	100,00%
(A)		CALA FORMENTOR, S. A. de C. V.	Boulevard Kukulkan (Cancún)	México		99,69%	99,69%
(A)		CARIBOTELS DE MEXICO, S. A. de C. V.	Playa Santa Pilar, Apto 9 (Cozumel)	México		99,74%	99,74%
(A)		CORP.HOT.HISP.MEX., S. A. de C. V.	Boulevard Kukulkan km.12,5 (Cancún)	México		99,69%	99,69%
(A)		INV. HOTELERAS LA JAQUITA, S.A.	Avda. de los Océanos, s/n (Tenerife)	España		61,80%	61,80%
(A)	(F4)	PELÍCANOS PROPERTY, S.L.U.	C/ Recoletos 3, 1° (Madrid)	España		100,00%	100,00%
(A)		CALA GALDANA PROPERTY, S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		61,80%	61,80%
		SOCIEDADES GESTORAS	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
(F1)		APARTOTEL, S. A.	Mauricio Legendre, 16 (Madrid)	España	99,79%		99,79%
		GESMESOL, S. A.	Elvira Méndez, 10 - Edif. Bco do Brasil	Panamá	100,00%		100,00%
		ILHA BELA GESTAO E TURISMO, Ltd.	31 de Janeiro, 81 (Funchal - Madeira)	Portugal	100,00%		100,00%
		MELIÁ BRASIL ADMINISTRACAO	Avenida Cidade Jardim, 1030 (Sao Paulo)	Brasil		99,69%	99,69%
(A)		MELIÁ MANAGEMENT, S.A.	Lope de Vega, 4 (Santo Domingo)	Rep. Dom.	99,99%	0,01%	100,00%
(A)		MELIA VIETNAM COMPANY LIMITED	13th Floor, Plaza Saigon Building, 39 Le Duan Street, Ben	Vietnam	100,00%		100,00%
		NEW CONTINENT VENTURES, Inc.	800 Brickell Avenue Suite 1000 (Miami)	EE.UU.		100,00%	100,00%
(A)		OPERADORA MESOL, S. A. de C. V.	Bld. Kukulkan Km 16.5 No 1 T.5. Zona Hot (Cancún)	México	100,00%		100,00%
		PT SOL MELIÁ INDONESIA	Ed.Plaza Bapindo-Menara Mandiri Lt.16	Indonesia	95,00%	5,00%	100,00%
(A)	(F1)	SOL MANINVEST, B. V.	Strawinskylaan 915 WTC, Toren A,1077 XX (Amsterdam)	Holanda	100,00%		100,00%
(A)		SOL MELIÁ BALKANS EAD	Región de Primorski,Golden-Sands-Varna	Bulgaria	100,00%		100,00%
(A)		SOL MELIÁ HOTEL MANAG. SHANGHAI CO, LTD.	Suite 13-1A1,13th Floor, Hang Seng Bank Tower,1000 Lujiazui Ring Road (Shanghai)	China	100,00%		100,00%
		SOL MELIÁ GREECE, HOTEL & TOURISTIC	14th Chalkokondili Str & 28th October str (Atenas)	Grecia	100,00%		100,00%
		SOL MELIÁ PERÚ, S. A.	Av. Salaberri, 2599 (San Isidro - Lima)	Perú	99,90%	0,10%	100,00%
		SOCIEDADES HOLDINGS	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
(A)	(F2)	CADSTAR FRANCE, S.A.S.	12, Rue du Mont Thabor (Paris)	Francia		100,00%	100,00%
	(F1)	DESARROLLOS HOTELEROS SAN JUAN EXHOLD, S. L.	Sarria, 50, 08029 Barcelona	España		99,69%	99,69%
	(F1)	DOMINICAN INVESTMENTS, S.L.U.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		99,69%	99,69%
	(F1)	FARANDOLE, B. V.	Eduard Van Beinumstraat, 40 1077 CZ (Amsterdam)	Holanda		99,69%	99,69%
	(F1)	HOTELES SOL MELIÁ, S. L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
	(F1)	INVERS. HOTELERAS LOS CABOS, S.A.U.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		99,69%	99,69%
(A)		MELIÁ HOTELS INTERNAT. UK LIMITED	Albany Street , Regents Park, London NW1 3UP	Gran Bretaña	100,00%		100,00%
	(F4)	MELCOM JOINT VENTURE	C/ Recoletos 3, 1° (Madrid)	España	100,00%		100,00%
	(F1)	MIA EXHOL, S. A.	Sarria, 50, 08029 Barcelona	España	82,26%	17,43%	99,69%
		MUGOLU, S.L	C/ Poeta Joan Maragall, 3, 1	España	100,00%		100,00%
	(F1)	NEALE EXPA SPAIN, S.L.U.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		99,69%	99,69%
	(F1)	SAN JUAN INVESTMENTS EXHOL, S. L.	Sarria, 50, 08029 Barcelona	España		99,69%	99,69%
	(F1)	SOL GROUP EXHOL, S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
(A)	(F2)	SOL MELIÁ FRANCE, S.A.S.	20 Rue du Sentier (Paris)	Francia	100,00%		100,00%
	(F1)	SM INVESTMENT EXHOL, S. L.	Sarria, 50, 08029 Barcelona	España	100,00%		100,00%
		SOL MELIA VACATION CLUB LLC.	Bickell Avenue, 800 (Miami)	EE.UU.		100,00%	100,00%

		SOCIEDADES ACTIVIDADES VARIAS	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
		BAJA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A	Ctra Transpeninsular, km 19,5 (Los Cabos)	México	100,00%		100,00%
	(F1)	CASINO TAMARINDOS, S. A.	Retama, 3 (Las Palmas)	España	100,00%		100,00%
		CREDIT CONTROL CORPORATION	Brickell Avenue, 800 (Miami)	EE.UU.	100,00%		100,00%
	(F1)	DORPAN, S. L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
	(F1)	GEST.HOT.TURISTICA MESOL	Gremio Toneleros, 42 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
		GUARAJUBA EMPREENDIMENTOS, S.A.	Avda. Jorge Amado s/n, Bahía	Brasil	100,00%		100,00%
	(F1)	HOGARES BATLE, S.A.	Gremio Toneleros, 42 (Palma de Mca.)	España	51,49%	46,70%	98,19%
(A)	(F2)	HOTEL METROPOLITAN, S.A.S.	20, Rue du sentier 75002 (Paris)	Francia		100,00%	100,00%
(A)	(F1)	HOTELPOINT, S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
		GONPONS INVERSIONES, S.L.U.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
		IMPACT HOSPITALITY V3NTURES, LLC	Celebration Place, 225 (Miami)	EE.UU.		100,00%	100,00%
(A)		INMOBILIARIA DISTRITO CIAL., C. A.	Avda. Venezuela con Casanova (Caracas)	Venezuela		89,26%	89,26%
(A)	(F1)	MELIA EUROPE & MIDDLE EAST, S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
		MELIA HOTELS ALBANIA, SH. P. K	Tirane Rruga Abdi Toptani, Torre Drin, Kati IV,	Albania	100,00%		100,00%
	(F1)	NAOLINCO AVIATION,S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
	(F1)	NETWORK INVESTMENTS SPAIN, S.L.U.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		100,00%	100,00%
(A)	(F1)	PRODIGIOS INTERACTIVOS, S.A.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
	(F1)	PROYECTOS FINANCIEROS HAYMAN, S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
(A)	(F1)	PUNTA CANA RESERVATIONS, S.L.U.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	75,00%		75,00%
	(F1)	RENÉ EGLI, S.L.U.	Playa La Barca, Pájara (Las Palmas de G.Canaria)	España	100,00%		100,00%
	(F1)	SECURISOL, S. A.	Avda.Notario Alemany s/n Hotel Barbados (Calviá)	España	100,00%		100,00%
(A)		SEGUNDA FASE CORP.	Carretera 3, Intersecc. 955 (Rio Grande)	Puerto Rico		100,00%	100,00%
		SERVICIOS ARTEMISA, S.A.de C.V.	Boulevard Kukulkan Km 12 (Cancún)	México	100,00%		100,00%
		SERVICIOS INTEGRALES DE PERSONAL IRIS, S.A.de C.V.	Paseo de la Marina Sur (Puerto Vallarta)	México	100,00%		100,00%
		SERVICIOS PERSONALES ORFEO, S.A.de C.V.	Boulevard Kukulkan Km 16,5 (Cancún)	México	100,00%		100,00%
		SERVICIOS PITEO, S.A.de C.V.	Avda Tulum 200, Sm 4 (B.Juarez)	México	100,00%		100,00%
		SOL CARIBE TOURS, S. A.	Vía Grecia - Edif. Alamanda 6B (Panamá)	Panamá		100,00%	100,00%
		SOL GROUP CORPORATION	800 Brickell Avenue, Suite 1000, FL, 33131 (Miami)	EE.UU.		100,00%	100,00%
		SOL MELIÁ FUNDING	Regatta Office Park West Bay Road P.O.Box 31106	Islas Caimán		100,00%	100,00%
(A)		SMVC DOMINICANA, S.A.	Lope de Vega, 4 (Santo Domingo)	Rep. Dom.		100,00%	100,00%
	(F1)	SMVC ESPAÑA S.L.	Mauricio Legendre,16 (Madrid)	España		100,00%	100,00%
(A)		SMVC MÉXICO, S.A de C.V.	Boluevard Kukulkan (Cancún)	México		100,00%	100,00%
		SMVC PANAMÁ S.A.	Antigua escuela las Américas, Lago Gatún	Panamá		100,00%	100,00%
		VACATION CLUB SERVICES INC.	Bickell Avenue, 800 (Miami)	EE.UU.		100,00%	100,00%
(A)	(F1)	WILLET RESERVATIONS	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		100,00%	100,00%

		SOCIEDADES INACTIVAS	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
	(F1)	APARTHOTEL BOSQUE, S. A.	Camilo José Cela, 5 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
		BEDBANK TRADING, S.A.	Rue St.Pierre, 6A (Fribourg)	Suiza	100,00%		100,00%
		COMP. TUNISIENNE GEST. HOTELIÈRE	18 Boulevard Khézama n° 44, 4051 Sousse (Túnez)	Túnez		100,00%	100,00%
(A)		DESARROLLADORA DEL NORTE, S. en C.	PMB 223, PO Box 43006, (Rio Grande)	Puerto Rico		99,69%	99,69%
	(F1)	HOTELES SOL, S. L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	100,00%		100,00%
		INVERSIONES INVERMONT, S. A.	Av. Venezuela, Edif. T. América (Caracas)	Venezuela	100,00%		100,00%
	(F1)	PRODISOTEL, S.A.	Mauricio Legendre, 16 (Madrid)	España		100,00%	100,00%
(A)		SMVC PUERTO RICO	Sector Coco Beach, 200 Carretera 968 (Rio Grande)	P.Rico	100,00%		100,00%
		SOL MELIA JAMAICA, LTD.	21, East Street (Kingston CSO)	Jamaica	100,00%		100,00%
		SOL MELIÁ MARROC, S.A.R.L.	Rue Idriss Al-Abkar, 4 - 1° Etage	Marruecos	100,00%		100,00%
		SOL MELIÁ SERVICES, S. A.	Rue de Chantemerle (Friburgo)	Suiza		100,00%	100,00%

(A) Sociedades auditadas

(F1) Sociedades que constituyen grupo de tributación consolidada con Meliá Hotels International, S.A.

(F2) Sociedades que constituyen grupo de tributación consolidada con Sol Meliá France, S.A.S.

(F4) Sociedades que constituyen grupo de tributación consolidada con Melcom Joint Venture, S.L.

(F7) Sociedades que constituyen grupo de tributación consolidada con Inextur, S.A.

(*) La participación en esta entidad es a través de la propiedad en apartamentos que se encuentran contabilizados en el epígrafe correspondiente al activo material.

Anexo 2. Entidades Asociadas y Negocios Conjuntos

		SOCIEDADES EXPLOTADORAS DE HOTELES	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
		COM. PROP. APARTOTEL MELIÁ CASTILLA (*)	Capitán Haya, 43 (M adrid)	España	33,62%	0,09%	33,71%
		C.P.APARTOTEL M.COSTA DEL SOL (*)	Paseo Marítimo 11 (Torremolinos)	España	5,32%	18,71%	24,03%
(A)		NEXPROM, S. A. (JV)	Avda. del Lido s/n (Torremolinos)	España	17,50%	2,50%	20,00%
		PLAZA PUERTA DEL MAR, S.A.	Plaza Puerta del Mar, 3 (Alicante)	España	12,60%	7,81%	20,41%
(A)	(F5)	PRODUCCIONES DE PARQUES, S.L. (JV)	Avda. P.Vaquero Ramis , s/n (Calviá)	España	50,00%		50,00%
(A)	(F3)	STARMEL HOTELS OP, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		30,00%	30,00%
(A)		HOTELES MARMEL, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	20,00%		20,00%
(A)	(F5)	TERTIAN XXI, S.L.U. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		50,00%	50,00%
		TURISMO DE INVIERNO, S.A.	Plaza Pradollano, s/n Sierra Nevada (Granada)	España	21,42%		21,42%

		SOCIEDADES PROPIETARIAS DE HOTELES	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
(A)	(F4)	ALTAVISTA HOTELERA, S.L.	Avda. Pere IV, 272 (Barcelona)	España	7,55%	41,19%	48,74%
		EL RECREO PLAZA & CIA., C.A. (JV)	Avda.Fco.de Miranda Torre Oeste,15 Of.15(Caracas)	Venezuela		19,94%	19,94%
(A)	(F6)	EVERTMEL, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	49,00%		49,00%
(A)		FOURTH PROJECT 2012, S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		50,00%	50,00%
(A)		FUERTEVENTURA BEACH PROPERTY, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	20,00%		20,00%
(A)		JAMAICA DEVCO S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		49,00%	49,00%
		MELIA HOTELS FLORIDA, LLC. (JV)	Brickell Avenue Suite 1000, 800	EE.UU.		50,00%	50,00%
	(F6)	MONGAMENDA, S.L. (JV)	Alexandre Rosselló, 15 (Palma de Mallorca)	España		49,00%	49,00%
(A)	(F3)	PALMANOVA BEACH PROPERTY, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		30,00%	30,00%
(A)	(F3)	PUERTO DEL CARMEN BEACH PROPERTY, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		30,00%	30,00%
(A)	(F3)	SAN ANTONIO BEACH PROPERTY, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		30,00%	30,00%
(A)		SANTA EULALIA BEACH PROPERTY, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	20,00%		20,00%
(A)	(F3)	TORREMOLINOS BEACH PROPERTY, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		30,00%	30,00%

		SOCIEDADES ACTIVIDADES VARIAS	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
		HOLAZEL, S.L.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	50,00%		50,00%
(A)		INVERSIONES GUIZA, S. A.	Avda. Lope de Vega, 4 (Sto. Domingo)	Rep. Dom.		49,84%	49,84%
(A)	(F6)	KIMEL MCA, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		49,00%	49,00%
(A)		SIERRA PARIMA, S.A.	Avda. Barceló, s/n (Bávaro)	Rep.Dom.	50,00%		50,00%
		YAGODA INVERSIONES, S.L.U.	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España		50,00 %	50,00%

		SOCIEDADES INACTIVAS	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
		HELLENIC HOTEL MANAGEMENT	Panepistimiou, 40 (Atenas)	Grecia	40,00%		40,00%

		SOCIEDADES HOLDINGS	DOMICILIO	PAÍS	P.DIR	P.IND	TOTAL
		EL RECREO PLAZA, C.A. (JV)	Avda.Fco.de Miranda Torre Oeste,15 Of.15(Caracas)	Venezuela		19,94%	19,94%
		HOMASI, S.A.	C/ Cavanilles 15,Pl.baja (Madrid)	España	35,00%		35,00%
		MELIA HOTELS USA, LLC. (JV)	Brickell Avenue Suite 1000, 800	EE.UU.		50,00%	50,00%
		PROMEDRO, S. A. (JV)	Avda. del Lido s/n (Torremolinos)	España	20,00%		20,00%
(A)	(F3)	RENASALA, S.L. (JV)	Zurbarán, 9 (Mad rid)	España	30,00%		30,00%
		STARMEL HOTELS JV, S.L. (JV)	Gremio Toneleros, 24 (Palma de Mallorca)	España	20,00%		20,00%

(A) Sociedades auditadas

(JV) Corresponden a negocios conjuntos

(F3) Sociedades que constituyen grupo de tributación consolidada con Renasala, S.L.

(F5) Sociedades que constituyen grupo de tributación consolidada con Producciones de Parques, S.L.

(F6) Sociedades que constituyen grupo de tributación consolidada con Evertmel, S.L.

(F7) Sociedades que constituyen grupo de tributación consolidada con Inextur, S.A.

(*) La participación en estas entidades es a través de la propiedad en apartamentos que se encuentran contabilizados en el epígrafe correspondiente a inversiones inmobiliarias.

Formulación de Informe de Gestión Consolidado y Cuentas Anuales Consolidadas Ejercicio 2024

En la Sesión del Consejo de Administración de Meliá Hotels International, S.A., celebrado el día 27 de febrero de 2025 (jueves) en E-07009-Palma (Mallorca) y en el domicilio social, Calle de Gremio Toneleros nº 24; previamente convocado en tiempo y forma y al amparo de lo previsto en los artºs. 35º y cc de los Estatutos Sociales y 17º y cc del Reglamento del Consejo; han sido formuladas y aprobadas las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidado (incluyendo el Estado de Información no Financiera), que asimismo incluye por referencia a documento separado el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones, de Meliá Hotels International, S.A. del ejercicio 2024 siguiendo los requerimientos de formato y etiquetado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815 de la Comisión Europea, por unanimidad por todos los miembros del Consejo de Administración.

Por medio de la presente Diligencia, todos los miembros del Consejo de Administración asistentes a la reunión declaran formuladas y aprobadas por unanimidad las citadas Cuentas Anuales y el Informe de Gestión Consolidados del ejercicio 2024, con vistas a su verificación por los auditores y posterior aprobación por la Junta General de Accionistas.

En Palma (Mallorca) a 27 de febrero de 2025

Fdo. D. Gabriel Escarrer Jaume
Presidente y Consejero Delegado

Fdo. D. Alfredo Pastor Bodmer
Consejero

Fdo. D. Cristóbal Valdés Guinea
Consejero

Fdo. Dña. Carina Szpilka Lázaro
Consejera

Fdo. D. Fernando d'Ornellas Silva
Consejero

Fdo. Dña. María Mercedes Escarrer Jaume
Consejera

Fdo. Dña. Montserrat Trape Viladomat
Consejera

Fdo. Dña. Cristina Henríquez de Luna Basagoiti
Consejera

Fdo. Dña. Cristina Aldamiz Echevarría González
de Durana
Consejera

Fdo. D. Luis Mª Díaz de Bustamante y Terminel
Secretario y Consejero

**Meliá Hotels
International, S.A. y
Sociedades Dependientes**

Informe de Verificación
Independiente del Estado de
Información No Financiera
del ejercicio 2024

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2024

A los accionistas de Meliá Hotels International, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Meliá Hotels International, S.A. y sociedades dependientes (en adelante Meliá, el Grupo o el Grupo Meliá), que forma parte del Informe de Gestión del Grupo Meliá (en adelante IG).

El contenido del Informe de Gestión del Grupo incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo “Requerimientos de información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)” y en el Anexo “Informe de elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía UE” del IG.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión del Grupo Meliá, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Meliá Hotels International, S.A. El EINF incluido en el Informe de Gestión del Grupo Meliá se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo “Requerimientos de información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)” y en el Anexo “Informe de elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía UE” del IG.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de Meliá Hotels International, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Meliá que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Meliá para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por Meliá y descrito en el apartado “Doble Materialidad” del EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Párrafo de énfasis

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece, por primera vez para el ejercicio 2024, la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas actividades incluidas en los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, adicional a la información referida a elegibilidad exigida en el ejercicio 2023 para las actividades anteriormente indicadas. En consecuencia, en el Anexo “Informe de elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía UE” del Informe de Gestión del Grupo Meliá adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento en relación con el resto de los objetivos medioambientales anteriormente indicados ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Adicionalmente, cabe señalar que los Administradores de Meliá Hotels International, S.A. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a las citadas obligaciones y que están definidos en el Anexo “Informe de elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía UE” del Informe de Gestión del Grupo Meliá adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Meliá Hotels International, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como los descritos de acuerdo a lo mencionado en el Anexo “Requerimientos de información no financiera y de diversidad (Ley 11/2018)” y en el Anexo “Informe de elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía UE” del IG.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE AUDITORES, S.L.

José Ricardo González Rosal

27 de febrero de 2025



QSOUZ64063

Meliá Hotels International, S.A.

Informe de auditor referido a la
información relativa al Sistema de
Control Interno sobre la Información
Financiera (SCIIF) del ejercicio 2024

INFORME DE AUDITOR REFERIDO A LA “INFORMACIÓN RELATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOBRE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)” DE MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL, S.A. DEL EJERCICIO 2024

A los administradores de Meliá Hotels International, S.A.:

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de Meliá Hotels International, S.A. y Sociedades Dependientes (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta propuesta de fecha 13 de diciembre de 2024, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la Información relativa al SCIIF adjunta e incluida dentro del apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo (en adelante IAGC) de la Entidad del ejercicio 2024, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la misma en relación a la información financiera anual.

El Consejo de Administración de Meliá Hotels International, S.A. ha incluido en el apartado F del IAGC además de la Información relativa al SCIIF, información adicional relacionada con el Sistema de Control Interno sobre la Información de Sostenibilidad. Dicha información que está identificada dentro de cada subapartado con el título “Información de Sostenibilidad” no se encuentra dentro del alcance de nuestro trabajo definido en la carta propuesta a la que se ha hecho referencia en el párrafo anterior, por lo que no se ha aplicado procedimiento alguno sobre la citada información y, en consecuencia, el contenido del presente informe no se refiere en modo alguno a la misma.

Los administradores son responsables de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno, así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación con la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la *Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas*, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Entidad del ejercicio 2024 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los determinados por la citada Guía o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación con la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la Entidad en relación con el SCIIF – información de desglose incluida en el Informe de Gestión – y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida que seguirá el contenido mínimo descrito en el apartado F relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular 5/2013 de 12 de junio de 2013 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 3/2021 de 28 de septiembre de la CNMV (en adelante, las Circulares de la CNMV).
2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en la Entidad.
3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la Entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.

5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Cumplimiento y otras comisiones de la Entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación con el SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.
6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital y por las circulares de la Comisión Nacional del Mercado de Valores a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

DELOITTE AUDITORES, S.L.

Ana Torrens Borrás

27 de febrero de 2025



DQUPW56258

MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL, S.A.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Los miembros del Consejo de Administración abajo firmantes declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las Cuentas Anuales Consolidadas de Meliá Hotels International, S.A. y su Grupo, del ejercicio 2024, formuladas por unanimidad en sesión celebrada el 27 de febrero de 2025 y elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables, ofrecen una imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto, y que el Informe de Gestión Consolidado (que incluye el estado de información no financiera) aprobado por unanimidad junto con aquéllas, que incluye por referencia a documento separado el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones, incluyen un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de Meliá Hotels International S.A. y de su Grupo, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

Palma (Mallorca), a 27 de febrero de 2025.

D. Gabriel ESCARRER JAUME, Presidente y
Consejero Delegado.

D. Alfredo PASTOR BODMER

D. Fernando d'ORNELLAS SILVA

Dña. Cristina ALDÁMIZ ECHEVARRÍA GONZÁLEZ DE DURANA

Dña. M^a Cristina HENRÍQUEZ DE LUNA BASAGOITI

Dña. Carina SZPILKA LÁZARO

Dña. Montserrat TRAPÉ VILADOMAT

Dña. Mercedes ESCARRER JAUME

D. Cristóbal VALDÉS GUINEA

D. Luis M^a DÍAZ DE BUSTAMANTE Y TERMINEL, Secretario
