E. COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

Periodo cubierto por su Comunicación de Progreso (COP)

De: 2010 A: 2011

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

Declaración de apoyo continuado

Como ya expusimos en nuestra suscripción al Pacto Mundial en 2008, sus diez principios se han convertido en parte de nuestra estrategia, cultura y negocio del día a día. Derechos Humanos, derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción son de máxima importancia para nosotros, y es por eso que hemos hecho de los principios del Pacto Global uno de nuestros cuatro compromisos públicos.

Estos cuatro compromisos representan una fusión de las dimensiones externas de la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa con la dimensión interna y operativa, debido a los planes de acción que tenemos que introducir para mantener nuestros compromisos. Los cuatro se centran en la mejora continua.

Con esto, nuestra segundo COP, queremos renovar nuestra adhesión a dichos principios. Creemos que hemos mejorado significativamente en varias áreas, pero sabemos que todavía hay mucho trabajo por hacer, y estamos seguros de que con el tiempo y la perseverancia, nos convertiremos en mucho más que una empresa líder en nuestro sector. Nos convertiremos en un ejemplo de negocio sostenible y rentable.

Sebastián Escarrer Jaume
Vicepresidente Meliá Hotels International

E.1 PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional; y

Principio 2: Asegurarse de que no están siendo cómplices en el abuso de los derechos humanos.

Valoración, política y objetivos

Meliá Hotels International dispone de una normativa interna de recursos humanos que regula el comportamiento directivo y que, con independencia de la legislación que resulte aplicable, debe asumir todo el personal directivo del Grupo. Es cumplimiento de esta normativa es supervisado por la Comisión Delegada del Consejo de Administración de Retribución y Nombramientos junto al área de Recursos Humanos. Los puntos que recoge son los siguientes:

- Política conflicto de intereses.
- No discriminación (género, raza, religión...).
- Acoso (laboral, sexual...).
- Dignidad laboral.
- Contratación.
- Igualdad de oportunidades.

En el ejercicio 2011 no se ha registrado ningún incidente por discriminación de ningún tipo. En 2011 no se ha realizado ninguna formación específica a empleados en la que se traten los aspectos de la protección de los derechos humanos, ni a su personal de seguridad propio o subcontratado.

Los acuerdos de inversión y contratos formales significativos no incluyen todavía las cláusulas de Derechos Humanos. Dicha cláusula sólo se firma de momento en los contratos con proveedores y con tour operadores en España.

El porcentaje total de operaciones realizadas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos ha sido de 44,17%.

Su distribución por países se puede ver en la tabla **Operaciones auditadas en materia de derechos humanos por país**. Dichas operaciones corresponden a auditorías internas realizadas a nivel internacional en los hoteles, donde se utiliza un check-list que incluye la revisión de temas que incluyen desde Derechos Humanos, hasta temas de seguridad y salud, de productos, corrupción, etc.

Operaciones auditadas en materia de derechos humanos por país

PAÍS	NR. OPS.	%
Alemania	10	9,43%
China	1	0,94%
EE.UU	1	0,94%
España	80	75,47%
Francia	3	2,83%
Grecia	1	0,94%
Indonesia	1	0,94%
Malasia	1	0,94%
México	5	4,72%
Perú	1	0,94%
Puerto Rico	1	0,94%
República Dominicana	1	0,94%
	106	100,00%

* Distribución del 44,17% de centros auditados sobre el total de hoteles.

Implementación

Meliá Hotels International concentra su posicionamiento social en la infancia. Por esta razón, es fundamental garantizar que ninguna de las actividades de la empresa lleva consigo un riesgo potencial para la vulneración de los derechos de los niños.

La suscripción por parte de la Compañía del Acuerdo para la implementación del Código de Conducta, que tiene como objetivo la protección de la infancia frente a la explotación sexual en el turismo, condena explícitamente todas las formas de explotación sexual con niños y apoyan todas las acciones legales para prevenir y castigar estos delitos.

Este compromiso social con la infancia, se fortaleció con la firma de la alianza con UNICEF España que motiva la colaboración en los objetivos del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, en materia de educación, protección infantil y lucha contra la explotación sexual y comercio infantil.

Medición de Resultados

Meliá Hotels International no cuenta con ningún empleado con edad inferior a los 16 años y gracias a la cláusula de Desarrollo Sostenible en relación a los acuerdos firmados con los proveedores, en España, éstos también se comprometen a no utilizar trabajo infantil en sus procesos de producción, aceptando la posibilidad de ser auditados y rescindir dicho contrato, si se encuentra en desacato.

E.2 PRINCIPIOS LABORALES

Principio 3: Las empresas deberían respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a negociar precios de forma colectiva

Principio 4: La eliminación de cualquier tipo de trabajo forzado y obligatorio;

Principio 5: La eliminación completa de la explotación laboral de menores; y

Principio 6: La eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la colocación laboral.

Valoración, Política y Objetivos

El equipo humano de Meliá Hotels International es el principal activo de la Compañía y, por ese motivo, el grupo pone un especial énfasis en avanzar en materia de prevención de riesgos laborales.

Meliá Hotels International se rige en todo momento por la legislación laboral correspondiente, convenio colectivo que aplique o acuerdo laboral alcanzado o contrato de empresa. La Compañía salvaguarda el derecho de asociación en los países que están cubiertos por alguna de las figuras mencionadas anteriormente, con la excepción de China y Cuba, que no lo permiten. En el año 2011, el número de empleados representados por un convenio colectivo, acuerdo laboral o contrato de empresa, es del 98,3%, se excluyen China y Croacia. La Compañía garantiza el derecho de sus trabajadores a afiliarse a un sindicato o asociación de trabajo.

De igual modo, Meliá Hotels International, se acoge a la legislación, convenio o acuerdo laboral aplicable en cada región, en relación a los periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos

Implementación

Debido a su actividad en más de 30 países, la diversidad de regulaciones, hace que una política global estándar de derechos laborales, salud laboral y seguridad, para todos los empleados sea muy difícil de aplicar en la empresa.. Aunque las políticas de salud y seguridad varían de acuerdo a la legislación local y la idiosincrasia de cada lugar, en cualquier caso, la política de la empresa exige un estricto cumplimiento de la ley y el desarrollo de medidas preventivas para riesgos específicos detectados en cada área.

Medición

A lo largo de 2011 sólo constan dos quejas, ambas internas y en España, relacionadas con los derechos humanos: por acoso sexual de un empleado a tres trabajadores con el consecuente despido; y un expediente de instrucción por acoso laboral, cuya conclusión, tras la investigación de los hechos, fue la inexistencia de dicho acoso. Meliá Hotels International protege a sus empleados de sufrir cualquier episodio de trabajo forzoso, no habiéndose identificado en ningún caso operaciones con dicho riesgo asociado.

En total, la plantilla media en 2011 de los empleados que la Compañía tuvo bajo la responsabilidad del departamento de Salud Laboral de España fue de 9.222, frente a los 9.641 de 2010. Durante el año 2011, la Compañía registró 626 accidentes laborales, frente a los 625 de 2010, que supusieron la pérdida de 11.798 jornadas de trabajo, frente a las 11.475 de 2010. La tasa de absentismo se situó en un 3,61% frente al 4,36% de 2010. A lo largo de 2011 no se han registrado fallecimientos de origen laboral, ni en la plantilla propia de Meliá Hotels International, ni en la de contratistas.

Tabla de índices de Salud Laboral

	INCIDENCIA	FRECUENCIA*	GRAVEDAD	DURACIÓN MEDIA**	ABSENTISMO
Hombres	59,08	33,69	0,73	21,63	2,94
Mujeres	77,24	44,43	0,74	16,57	4,33
TOTAL	**67,87**	**38,87**	**0,73**	**19,11**	**3,61**

* Teniendo en cuenta los accidentes in-itinere. ** En días naturales.

En relación al salario mínimo que Meliá Hotels International paga a sus empleados, es, de promedio, un 15,6% superior al mínimo legal en los países de Europa, calculado en euros, y de un 2,85% superior en resto de países, calculado en Dólares Estadounidenses. En 2010, estas las diferencias eran de 47% y 30,3% respectivamente. Esta diferencia se debe a que la crisis económica global ha hecho que haya más competencia en el mercado laboral, aumentando la demanda de puestos de trabajo y reduciéndose el coste.

En la tabla **Diferencia de salarios medios por sexo (Hombre vs. Mujer)** pueden observarse las diferencias salariales por categorías profesionales entre hombres y mujeres en los países en los que disponemos de información fiable para calcularlo.

Salario bruto mensual mínimo: Meliá Hotels International vs. Salario mínimo legal

	EMEA* (€)	
	2011	2010
Alemania	NA	NA
Bulgaria	50%	108%
Egipto	0%	205%
España	23%	82%
Francia	0%	0%
Grecia	24%	22%
Italia	NA	NA
Luxemburgo	0%	0%
Reino Unido	0%	ND
Tanzania	32%	0%

* EMEA: Europe, Middle East & Africa

	AMERICA ($)	
	2011	2010
Argentina	0%	15%
Brasil	48%	36%
EE.UU.	0%	0%
México	0%	0%
Panamá	ND	ND
Perú	0%	0%
Puerto Rico	0%	0%
República Dominicana	0%	0%
Uruguay	42%	ND
Venezuela	0%	31%

	AMERICA ($)	
	2011	2010
China	ND	ND
Indonesia	0%	18%
Malasia	ND	NA
Vietnam	0%	67%

Datos 2011. En el caso de EEUU se ha utilizado como referencia el salario mínimo federal.

Diferencia de salarios medios por sexo (Hombre vs. Mujer)

	ESPAÑA			MX	RD
CORPORATIVO	**2011**	**2010**	**2009**	**2011**	**2011**
EVP	NA (solo hombres)	ND	ND	NA (no existe la posición)	NA (no existe la posición)
SVP	47,0%	ND	ND	NA (no existe la posición)	NA (no existe la posición)
VP	16,0%	ND	ND	NA (no existe la posición)	NA (no existe la posición)
Director	12,0%	ND	ND	17,6%	NA (solo hombres)
Manager	16,0%	ND	ND	107,5%	NA (solo mujeres)
Executive	16,0%	ND	ND	NA (solo hombres)	NA (solo mujeres)
Assistant	-4,0%	ND	ND	19,0	25,4
HOTEL	**2011**	**2010**	**2009**	**2011**	**2011**
Director	13,6%	18,6%	15,0%	NA (solo hombres)	NA (solo hombres)
Subdirector	-0,9%	1,7%	17,0%	NA (no existe la posición)	NA (no existe la posición)
Jefes de Departamento	11,2%	11,9%	0,0%	30,1%	-10,8%
Personal Base	3,0%	4,3%	6,0%	8,5%	1,1%

Las cifras positivas son a favor de los hombres, las negativas a favor de las mujeres. EVP (Executive Vice President), SVP (Senior Vice President) y VP (Vice President).

E.3 PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES

Principio 7: Las empresas deberían apoyar un enfoque de medidas cautelares a los retos del medio ambiente;

Principio 8: Lanzar iniciativas para promover una mayor responsabilidad hacia el medio ambiente; y

Principio 9: Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que respetan el medio ambiente.

Valoración, Política y Objetivos

La actividad turística genera una importante presión sobre el medio ambiente, no tanto por la peligrosidad de los impactos, como por la magnitud de este sector. Los hoteles deben armonizar su actividad empresarial con el respeto y la protección del medio ambiente natural, reduciendo al mínimo su consumo de recursos naturales y su impacto sobre los ecosistemas locales.

Es por ello que, la sostenibilidad es un ingrediente inherente al posicionamiento como Compañía, tanto presente como futuro, de Meliá Hotels International. En el marco del Plan Estratégico 2008-2010 quedó integrado definitivamente en la estrategia corporativa, haciéndose pública la Política de Sostenibilidad de Meliá Hotels International. En el nuevo Plan Estratégico 2012-2014, la sostenibilidad se convierte en una palanca estratégica, que impacta transversalmente en todas las líneas estratégicas. Se busca así potenciar un modelo de negocio sostenible, haciendo que nuestros grupos de interés nos elijan por ser una empresa hotelera responsable.

Por otro lado, si no se cuida el mayor activo del sector, el entorno, los destinos turísticos se quedarán sin producto que vender. El ClimateVulnerability Monitor 2010 ha calculado que más de dos millones y medio de personas viven bajo la amenaza de la desertificación – peligro que señala especialmente a EEUU y a España- y que

esta cifra se multiplicará por cuatro de aquí a 2030. La innovación y la gestión sostenibles serán la clave para hacer frente a esta coyuntura medioambiental. Es por eso que Meliá Hotels International ha adquirido el compromiso de contribuir a preservar el entorno medioambiental y paisajístico, velando por el impacto de sus actividades y fomentando la conciencia de sostenibilidad en todos sus grupos de interés.

Implementación

La gestión medioambiental está incluida en la Política Global de Sostenibilidad de la Compañía, de la que emanan una serie de principios y actuaciones que se recogen en la estrategia de la Compañía.

En las diversas actuaciones llevadas a cabo, se pretende respetar el principio de "pensar globalmente - actuar localmente". Para ello, por un lado, se busca preservar el entorno natural de los destinos turísticos en los que la Compañía está presente, y por otro, se contempla la actuación a nivel global, contribuyendo a la disminución de los impactos ambientales que afectan a todo el planeta.

En relación a las iniciativas para mitigar el impacto de nuestra actividad y atendiendo al principio de precaución, la Compañía ha estado desarrollando un proyecto, todavía sin finalizar a cierre de 2011, cuya meta es la incorporación de criterios de sostenibilidad en dos procesos clave como son el diseño y la construcción de hoteles y la cadena de suministro.

Medición de Resultados

Dentro del proyecto SAVE se contemplan una serie de medidas de ahorro de agua que, además de reducir su consumo, conllevan un ahorro de energía, por el menor volumen de agua caliente que se pone en circulación.

El consumo total de agua en 2011 en los 166 hoteles contemplados dentro del proyecto SAVE, fue de 7.763.447 m^3, frente a los 3.503.699 m^3 del 2010 en los 130 hoteles de España. El volumen de agua ahorrada en 2011 fue de 274.188 m^3, frente a los 266.797 m^3 de 2010.

Por otro lado, y como estrategia general en la reducción del impacto medioambiental generado por los vertidos procedentes de nuestra actividad, se controlan los vertidos, tanto cuando estos son tratados por una depuradora propia, como cuando son derivados a una red de saneamiento pública. En 2011, el 97% de los establecimientos de la Compañía ha vertido sus aguas residuales en las redes de saneamiento municipales, al igual que en 2010, para su transporte y tratamiento adecuado en la plantas de depuración que hayan determinado las administraciones públicas de cada zona.

En 2011, el 3% de los hoteles de Meliá Hotels International disponían de un sistema de depuración propio. El agua residual es tratada y depurada cumpliendo con los niveles establecidos, conforme a la legislación vigente de cada país. El volumen total de estas aguas residuales depuradas por los establecimientos ha sido de 1.538.149 m^3, frente a los 1.662.053 m^3 de 2010. Según los datos disponibles, de este volumen, un total de 244.194 m^3 - el 16% - fue reutilizado, sobre todo, para el riego de jardines y campos de golf, frente a los 831.356 m^3 de 2010 que suponían un 50%.

La diferencia en el porcentaje de reutilización de agua residual es debida fundamentalmente a la indisponibilidad del dato en el caso de los complejos Playa Bávaro y Paradisus Punta Cana en 2011.

El volumen de agua reutilizada sobre el total consumida por la organización supone un 3,0%.

Volumen total de agua tratada en depuradoras propias y reutilizada

ESTABLECIMIENTOS	m³ VERTIDOS		m³ REUTILIZADOS		%	
AÑO	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Meliá Purosani	45.138	103.678	13.735	31.100	30%	30%
Gran Meliá Jakarta	101.358	128.164	8.113	8.211	8%	6%
Meliá Gorriones	101.930	116.439	101.930	98.973	100%	85%
Meliá Golf Vichy Catalán	17.516	15.993	17.516	15.993	100%	100%
Paradisus Playa Conchal1	--	176.508	--	176.508	--	100%
Complejo Playa Bávaro2	966.550	1.070.171	ND	449.471	ND	42%
Gran Meliá Palacio de Isora	81.000	51.100	81.000	51.100	100%	100%
Paradisus Punta Cana	202.757	--	ND	--	ND	--
Meliá Zanzibar3	21.900	--	21.900	--	100%	100%
TOTAL	1.538.149	1.662.053	244.194	831.356	16%	50%

ND = No Disponible
(1) Establecimiento desafiliado en 2011
(2) Bajo esta denominación se encuentran las siguientes unidades de negocio: Meliá Caribe Tropical, Paradisus Palma Real & The Reserve, Centro Comercial Sierra Parima, Palma Real Villas y Cocotal Golf
(3) Datos estimados

La Compañía no cuenta todavía con un sistema de gestión centralizado para el registro del volumen de aguas residuales y de vertidos al medio.

A lo largo de 2011 no se han producido derrames accidentales significativos en ninguna de las unidades de negocio de Meliá Hotels International.

Por último, y para asegurar una adecuada gestión de los residuos generados por la Compañía, se realiza una recogida selectiva de los mismos conforme a la legislación vigente.

En 2011 la Compañía ha estado trabajando en el desarrollo de un sistema de cuantificación y reporte de la generación de residuos en los establecimientos. El objetivo es poder disponer de datos fiables y consistentes, que reflejen con mayor exactitud el alcance de este impacto ambiental, ya que una gran parte de los residuos son retirados por los servicios municipales, sin posibilidad, por tanto, de hacer una cuantificación exacta, sino únicamente estimaciones aproximadas de las cantidades generadas.

E.4 PRINCIPIOS DE ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Las empresas deberían trabajar para combatir la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.

Valoración, Política y Objetivos

Meliá Hotels International dispone de un proceso de auto evaluación, mediante el cual el propio Consejo evalúa anualmente el desempeño de sus funciones. En cuanto a los posibles conflictos de intereses que pudieran surgir en el seno del máximo órgano de gobierno, el propio Reglamento del Consejo establece en su art. 28 un mecanismo de control, que obliga a los Consejeros a informar a la Compañía de cualquier situación o conflicto directo o indirecto que pudieran tener con el interés de la sociedad.

A lo largo de 2011 se han llevado a cabo a nivel global un total 168 auditorías internas[1], frente a las 170 de 2010, 139 a hoteles y 29 a otras unidades de negocio y oficinas corporativas. Durante el ejercicio de 2011, cuatro han sido los casos en los que a través del Departamento de Audi-

1 Dichas auditorías evalúan el cumplimiento de procesos, procedimientos y cumplimientos tanto internos como legales en un total de 199 puntos, divididos en 25 categorías.

toria Interna, se ha detectado un uso fraudulento de activos o efectivo de la empresa en beneficio particular de determinados empleados. Esta circunstancia ha dado lugar a la adopción inmediata de las medidas disciplinarias correspondientes (despido); sólo en uno de los supuestos y en respuesta a la demanda interpuesta por el empleado despedido por despido improcedente, se han iniciado actuaciones por la vía legal resueltas a favor de la empresa.

Por otro lado y durante el año 2011, la Compañía no ha sido sancionada con multas significativas[2]por prácticas anticompetitivas o por el incumplimiento de las leyes y regulaciones, no dándose casos en los que se haya requerido acudir a mecanismos de arbitraje judicial.

A día de hoy, la propia evolución de la Compañía ha hecho que se tome conciencia de la necesidad de revisar y mejorar su marco de comportamiento a fin de alinearlo con los nuevos valores y garantizar de ese modo la mejor cohesión y protección de todos sus empleados, contribuyendo también a mejorar la relación diaria con los grupos de interés.

En el año 2011 la Compañía cerró la fase de diseño del Código Ético de Meliá Hotels International y en el año 2012 se completará la redacción del texto y se diseñará e implantará un plan de formación y comunicación del mismo.

2 Sanción significativa: aquella que supera los 5.000 EUR en su cuantía o afecta seriamente a la operativa de una unidad de negocio, impidiendo su funcionamiento normal.