

**UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT**  
*5<sup>a</sup> Comunicación de Progreso (COP)*  
**Meliá Hotels International**





## 5<sup>a</sup> Comunicación de Progreso (COP)

Periodo cubierto por la Comunicación de Progreso (COP)  
De: 2016 (datos referidos a 2015)

### Declaración de apoyo continuado

Desde 2008, año en el que Meliá Hotels International se adhiere Pacto Mundial, el respeto, seguimiento, medición y prescripción de sus 10 diez principios son la esencia de nuestra estrategia, cultura y gestión de la operativa diaria.

El respeto a los Derechos Humanos, la RSC y la Sostenibilidad en Meliá Hotels International hacen referencia a un modelo de gestión coherente y responsable. Desde la perspectiva que nos ocupa, como empresa que quiere avanzar en sus compromisos, creemos en un modelo de gestión global que tiene la responsabilidad y la defensa de estos Principios como base del trabajo para asegurar nuestra propia perdurabilidad como compañía y, por supuesto, de los entornos y los destinos en los que operamos.

En Meliá Hotels International la gestión responsable forma parte de nuestra esencia como Compañía. A lo largo de nuestros casi 60 años de trayectoria hemos ido creciendo no sólo en tamaño, sino también en responsabilidad. Una empresa líder debe acometer desarrollos y apuestas de futuro, abrir caminos y ser un referente. En nuestro caso, el hecho de ser una compañía hotelera con un marcado carácter familiar nos permite contar con unos valores firmes y consistentes con los que se ha impregnado todo nuestro equipo.

Por todo ello, los Derechos Humanos, derechos laborales, el respeto por el medio ambiente y los entornos y la lucha contra la corrupción se convierten en pilares esenciales para Meliá Hotels International. Somos conscientes de la importancia de seguir reforzando los principios del Pacto Global a nuestra gestión para avanzar en nuestra apuesta responsable y ser transmisores de los mismos.

En nuestra quinta COP Meliá Hotels International renueva su adhesión a dichos principios.

**Gabriel Escarrer Jaume**  
CEO y Vicepresidente Meliá Hotels International

## Planteamiento estratégico

### OBJETO Y ALCANCE

---

El desarrollo de la Responsabilidad Corporativa de Meliá Hotels International SA y su Grupo implica el impulso de aquellos los principios que aseguren un modelo de gestión ético, responsable y sostenible adaptado a la realidad de los destinos en los que la Compañía opera con el objetivo de generar valor para la sociedad y relaciones de confianza mutua y duradera entre Meliá y sus Grupos de Interés, con el respeto de los Derechos Humanos como base.

### MARCO DE ACTUACIÓN

---

Por ello, los principios, valores y pautas de actuación de Meliá Hotels International, referenciados además en su Código Ético, son aplicables a todos aquellos destinos en los que la Compañía opera.

### MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

---

Meliá Hotels International basa su modelo de negocio en una actuación responsable enfocada al aseguramiento de la viabilidad económica del Grupo como principal palanca de generación de valor para la sociedad. Para ello, ofrece experiencias y servicios globales de alojamiento con criterios de excelencia, responsabilidad y sostenibilidad. Y como empresa familiar, quiere contribuir a conseguir una sociedad más justa y equilibrada entre las necesidades actuales y futuras.

La aspiración de Meliá Hotels International es posicionarse entre los primeros grupos hoteleros del mundo en el segmento medio y alto, urbano y vacacional, afianzar su liderazgo en este último y ser reconocidos como referente mundial en excelencia, responsabilidad y sostenibilidad.

Meliá Hotels International considera sus valores corporativos como el eje vertebrador de una gestión responsable y sitúa en el centro a las personas

- Proximidad, para reforzar el diálogo con nuestros Grupos de Interés desde la cercanía de una empresa líder
- Coherencia, y compromiso por la ética de los negocios, el buen gobierno, la transparencia y el rigor en la gestión
- Vocación de servicio para la sociedad a través de la aportación de valor y compartición de conocimiento
- Excelencia, para incentivar la mejora continua en el desarrollo de su actividad
- Innovación, entendida como una palanca de generación de riqueza para todos sus Grupos de Interés

### COMPROMISOS PÚBLICOS

---

Meliá Hotels International suscribe, a través de estándares y modelos reputados de comportamiento empresarial y sectorial, compromisos públicos y universales, haciéndolos extensivos a su propio Código Ético con el objetivo de reforzar su alcance. Entre ellos destacan:

- a. Pacto Mundial por los Derechos Humanos (Global Compact)
- b. Código Ético Internacional del Turismo (Organización Mundial del Turismo)
- c. Convención de los Derechos del Niño (Naciones Unidas)
- d. Código ECPAT Erradicación de la Prostitución, Abuso y Tráfico de Menores (ECPAT Internacional)
- e. Global Sustainable Tourism Council (GSTC)
- f. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático
- g. Convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

## OBJETIVOS DE MELIÁ CON LA INTEGRACIÓN DE LOS DDHH EN SU MODELO DE GESTIÓN

Meliá Hotels International ha definido las bases para actuar siguiendo los criterios de hotelería responsable, reforzar la relación de la Compañía con sus grupos de interés y hacer de Meliá una hotelera que contribuya de forma activa al *bien común*;

- Asegurar un modelo de gestión consistente que busque la mejora continua
- Impulsar un modelo de gestión responsable en la cadena de valor
- Contribuir a la generación de valor social y económico
- Mantener una actitud proactiva en la identificación, prevención y mitigación de riesgos
- Hacer de la lucha contra el cambio climático un objetivo clave en la gestión hotelera
- Fortalecer las relaciones de largo plazo basadas en la confianza, respeto y transparencia

NOTA – El contenido en esta Comunicación de Progreso (COP) está referenciado y con mayor detalle en el Informe Anual 2015 de Meliá Hotels International, adjunto a través de la plataforma en su versión española e inglesa.

## PRINCIPIOS RECTORES

Además, Meliá Hotels International ha establecido los principios rectores que guían su gestión en el avance y mejora continua como empresa responsable

1. Respetar y cumplir los compromisos internacionales asumidos por el Grupo
2. Cumplir la legislación y normativa vigente en todos los países en los que opera
3. Impulsar y desarrollar buenas prácticas de gobierno corporativo basadas en la ética y la transparencia
4. Cercanía a sus Grupos de Interés, manteniendo una actitud de escucha activa, abierta, cercana y trabajando en plataforma
5. Respetar, defender y cumplir los principios rectores de Derechos Humanos
6. Conservar, defender y proteger el medioambiente, mitigando el impacto de su actividad, respetando los destinos y haciendo un uso responsable de los recursos naturales
7. Ser clave en la cooperación con los distintos actores sociales en la búsqueda de soluciones de impacto hacia la sociedad, de la mano de partners que compartan nuestros principios y valores

## PRINCIPALES MAGNITUDES



\* Beneficiarios directos e indirectos

### Hoteles Certificados en Turismo Sostenible



### Portfolio de Habitaciones Certificadas



### Empleados en Hoteles Certificados



Iniciativas reportadas por 115 hoteles (37%)

## Internacionalización del Modelo Global de RSC e integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Desde 2008, con el 1er Plan Director Meliá Hotels International viene desarrollando su estrategia en Responsabilidad Corporativa como un eje vertebrador de su negocio y con carácter transversal. La evolución de la Responsabilidad Corporativa a lo largo de los últimos años ha permitido a Meliá Hotels International madurar el modelo y dotarlo de consistencia y alcance estratégico.

Este modelo ha reforzado el liderazgo de Meliá como cadena hotelera que avanza en sus planteamientos de responsabilidad y acompaña a la Compañía en su crecimiento internacional, alineando sus planteamientos con sus presencia los diferentes mercados.

Meliá ha iniciado en 2015 el proceso de regionalizar su Modelo Global de Responsabilidad Corporativa en los países en los que opera adaptándolo a cada realidad cultural, al entorno, a sus necesidades y a las prioridades del negocio de forma alineada con los Principios del Pacto Mundial. Además permite alinear la estrategia de Responsabilidad Corporativa a nivel internacional con la adaptabilidad y flexibilidad requerida para asegurar la implementación de las acciones en cada país ya que Meliá busca la generación de un impacto positivo en el entorno y respondiendo a las necesidades locales.

El modelo sitúa los Derechos Humanos, la Infancia y la ética en la cúspide para el desarrollo del resto de compromisos que Meliá Hotels International asume como empresa global y líder en la industria turística.

El Día Mundial del Turismo 2014 Bank i-Moon, Secretario General de las Naciones Unidas dijo “El aprovechamiento de los recursos que reporta el turismo será fundamental para lograr los objetivos de desarrollo sostenible y hacer realidad la agenda para el desarrollo después de 2015”.

Ése año Meliá Hotels International hizo público su Modelo Global de RSC basado en 6 pilares (1) Derechos Humanos e Infancia, (2) empleabilidad, (3) lucha contra el cambio climático y desarrollo local, (4) Universidad y compartición de conocimiento, (5) cultura y (6) liderazgo y reputación.



La definición de este modelo es fruto de la progresiva evolución del concepto y de cómo Meliá lo entiende y desarrolla. Así, Meliá ha hecho crecer sus propios planteamientos desde enfoques filantrópicos y de acción social a la definición en el año 2008 del primer Plan Director que contempla el compromiso con la sostenibilidad como elemento integrador y gestionado como una palanca de generación de valor y ventaja competitiva. El asentamiento de estos planteamientos en el día a día de la gestión del negocio de Meliá ha facilitado que la Responsabilidad Corporativa sea hoy entendida en como un facilitador para la integración de criterios de gestión responsable a lo largo de la cadena de valor del negocio hotelero.

De este modo, Meliá Hotels International basa su modelo de negocio en una actuación responsable enfocada al aseguramiento de la viabilidad económica del Grupo como principal palanca de generación de valor para la sociedad. Para ello, ofrece experiencias y servicios globales de alojamiento con criterios de excelencia, responsabilidad y sostenibilidad. Y como empresa familiar, quiere contribuir a conseguir una sociedad más justa y equilibrada entre las necesidades actuales y futura contribuyendo de este modo a hacer realidad las palabras del Secretario General de las Naciones Unidas.

Por ello, tras la aprobación de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en septiembre de 2015 en la Cumbre de Naciones Unidas en la que los estados miembros de la ONU consensuaron la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible, Meliá hizo su reflexión e integró en el modelo aquellos ODS que, como compañía hotelera podía contribuir a impulsar. Los ODS aspiran, entre otras cosas, a acabar con la pobreza extrema, combatir la desigualdad y la injusticia y afrontar el cambio climático. Meliá, como empresa líder consideró que debía dar un paso adelante haciendo del impulso de estos Objetivos de Desarrollo Sostenible parte esencial de su propio planteamiento. En 2015 Meliá cruzó los ODS con su propio modelo para vincular las iniciativas que la Compañía impulsa de forma alineada con los planteamientos universales que emanan de Naciones Unidas.

Así, los pilares que definen el Modelo Global de RSC de Meliá marcan las líneas maestras que deben ser adaptadas a las diferentes situaciones, con el impulso que las áreas regionales de la Compañía y sus unidades de negocio pueden ejercer al contar con un elevado grado de autonomía para implicarse de forma activa a través de innumerables acciones de impacto local.

Los ODS, además de poner de relevancia problemáticas de carácter universal, permiten la eliminación de asimetrías frente al entendimiento de los principales problemas a los que todos los países se enfrentan, dotando a instituciones y empresas de un sencillo nuevo lenguaje o código en el cual enmarcar los planes de acción encaminados a la consecución de objetivos compartidos por todos y avanzar en la medición del impacto generado por estos planes.

Con la integración de los ODS en su Modelo Global de RSC Meliá busca reforzar su propio planteamiento para, principalmente:

- Asegurar un modelo de gestión consistente que busque la mejora continua
- Impulsar un modelo de gestión responsable en la cadena de valor
- Contribuir a la generación de valor social y económico
- Mantener una actitud proactiva en la identificación, prevención y mitigación de riesgos
- Hacer de la lucha contra el cambio climático un objetivo clave en la gestión hotelera
- Fortalecer las relaciones de largo plazo basadas en la confianza, respeto y transparencia

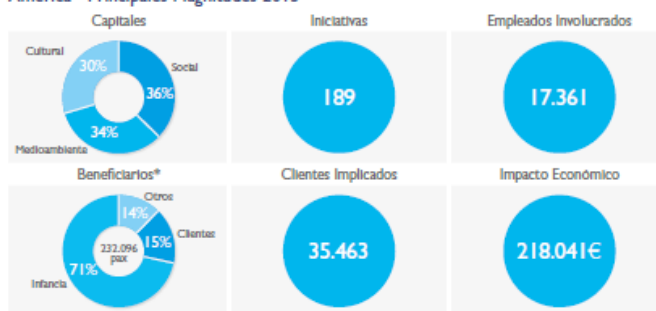
De este modo, Meliá trabaja para avanzar hacia un futuro sostenible desde un presente responsable, entendiendo las realidades de cada área geográfica.

## Asuntos relevantes de la Regional América

El medioambiente y el cambio climático cobran una relevancia especial en el caso de economías emergentes, como las latinoamericanas, dado el crecimiento de su actividad económica, industrial y productiva, con una mayor necesidad de recursos. El medioambiente es en sí un elemento clave en la generación de impacto económico en la región.

Existe una incipiente sensibilidad por la reducción de emisiones o el consumo responsable de recursos. La conservación del entorno y la Protección de la biodiversidad se convierten también en un asunto esencial. Por otro lado, el alto nivel de pobreza, extrema en determinadas zonas, y la exclusión social que sufre gran parte de la población de Latinoamérica hace necesaria la búsqueda de

### América - Principales Magnitudes 2015



### Hoteles Certificados en Turismo Sostenible



### Portfolio de Habitaciones Certificadas



### Empleados en Hoteles Certificados



soluciones enfocadas a la creación de oportunidades económicas para colectivos que, además, sufren importantes limitaciones de acceso a productos y servicios básicos de calidad así como a un sistema de educación adecuado. El aseguramiento de las condiciones laborales, de seguridad y la protección de la infancia, como colectivo más vulnerable, siguen estando en la agenda regional.

### Asuntos relevantes de la Regional España

En España, el desempleo juvenil representa un grave problema y el ciclo económico de recesión ha impactado de forma más significativa en este colectivo. Este hecho conlleva graves consecuencias en la situación presente y futura de los jóvenes en España y puede ralentizar el crecimiento de la economía española. Esta situación y sus efectos negativos se muestran con mayor crudeza en nuestro país que en otros países de nuestro entorno. Una coyuntura económica adversa ha impactado directamente en la población juvenil, que presenta altas tasas de desempleo afectando a todos los niveles educativos. Su persistencia en el tiempo ha generado unas tasas de paro de larga duración y puede generar un crecimiento en colectivos en riesgo de exclusión social. La elevada tasa de abandono escolar temprano, que dobla los valores de la UE y un escaso peso relativo de la formación profesional de grado medio, dificultan el acceso al mercado laboral de personas en riesgo de exclusión social.

#### España - Principales Magnitudes 2015



#### Hoteles Certificados en Turismo Sostenible



#### Portfolio de Habitaciones Certificadas



#### Empleados en Hoteles Certificados

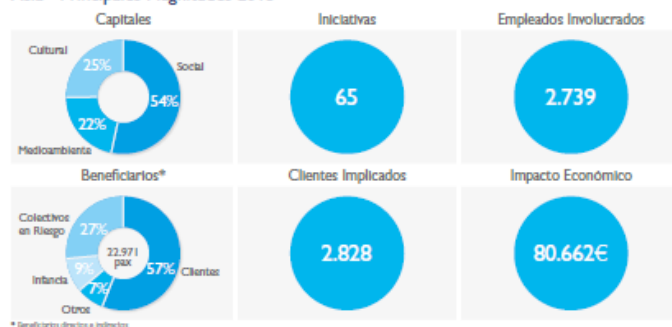


### Asuntos relevantes de la Regional Asia Pacífico

El cambio climático sigue siendo una de las principales preocupaciones de la zona. El uso de los recursos, motivado por la localización de empresas industriales, está en las agendas corporativas y gubernamentales con el objeto de desarrollar estrategias para la mitigación del impacto negativo de las emisiones y la búsqueda de la eficiencia energética. El factor climático puede convertirse también en un elemento clave en la generación de impactos económicos positivos en la zona.

Asimismo el respeto a los Derechos Humanos continúa siendo un aspecto clave para el desarrollo de la zona, traducido en un trato digno a los trabajadores, la necesidad de asegurar salarios y condiciones laborales adecuadas, la no discriminación y la lucha contra la explotación infantil, tanto laboral como sexual comercial. De forma adicional, el acceso a una educación de calidad se convierte en sí mismo en una palanca para la lucha contra la exclusión en su sentido más amplio.

#### Asia - Principales Magnitudes 2015



#### Hoteles Certificados en Turismo Sostenible



#### Portfolio de Habitaciones Certificadas



#### Empleados en Hoteles Certificados



## Asunto relevantes de la Regional EMEA

Europa se enfrenta a retos importantes en relación a la contribución de las empresas para hacer frente al cambio climático y al consumo responsable de recursos, en sectores como la generación de energía, industria y fabricación, transporte, comercio minorista y, por supuesto, el turismo. El foco se centra en la inversión en tecnologías limpias, productos y servicios relacionados con la eficiencia energética, energías renovables o la movilidad sostenible. En su Estrategia Europa 2020, la Comunidad Europea establece como prioridad el crecimiento sostenible basado en una economía más eficiente, ecológica y competitiva. Además, Europa se enfrenta a la medición del impacto de su actividad en los entornos.

Por otro lado, gran parte del tejido empresarial europeo está compuesto por pymes, y la apuesta por este tipo de empresas refuerza el desarrollo local, la cohesión social y la creación de puestos de trabajo para, entre otros colectivos, jóvenes con limitado acceso al mundo laboral. La innovación social, la generación de alianzas y el impulso en el desarrollo del elemento cultural se convierten también en palancas clave para los países del entorno europeo.

## Análisis de Materialidad

Meliá Hotels International en su apuesta por una escucha activa con sus grupos de interés realizó por primera vez en el año 2014 una encuesta dirigida a conocer los principales temas y asuntos relevantes y alinear su Informe Anual a los aspectos seleccionados y destacados por ellos mismos.

Además de este análisis de materialidad, Meliá mantiene diferentes herramientas de relación y escucha activa y periódica para conocer sus prioridades, inquietudes y expectativas, con el objetivo de considerar sus necesidades y reforzar la propuesta de valor.

La determinación de los aspectos materiales ha sido revisado en el año 2015, durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico de la Compañía para el periodo 2016-2018 y contrastado además con la misión y visión que Meliá estableció en el año 2011.

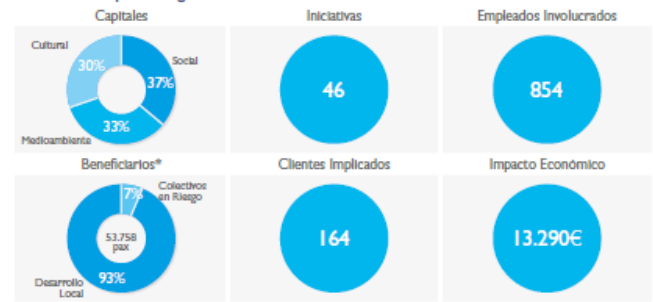
La actividad que lleva a cabo Meliá impacta, no sólo en el rendimiento de negocio sino también en sus grupos de interés. Para el éxito sostenible y a largo plazo de la Compañía, las expectativas y necesidades de los diferentes stakeholders requiere ser considerado en toda la cadena de valor.

Los aspectos que categorizan los asuntos de relevancia para los grupos de interés se asignaron en cuatro tipologías:

- Negocio
- Entorno
- Gobierno Corporativo
- Responsabilidad Social Corporativa

El compromiso de Meliá, es mostrar todos aquellos aspectos relevantes para los grupos de interés y los avances e iniciativas implantadas durante el año 2015, de forma integrada y considerando las pautas en materia de Reporting Integrado.

### EMEA - Principales Magnitudes 2015



### Hoteles Certificados en Turismo Sostenible



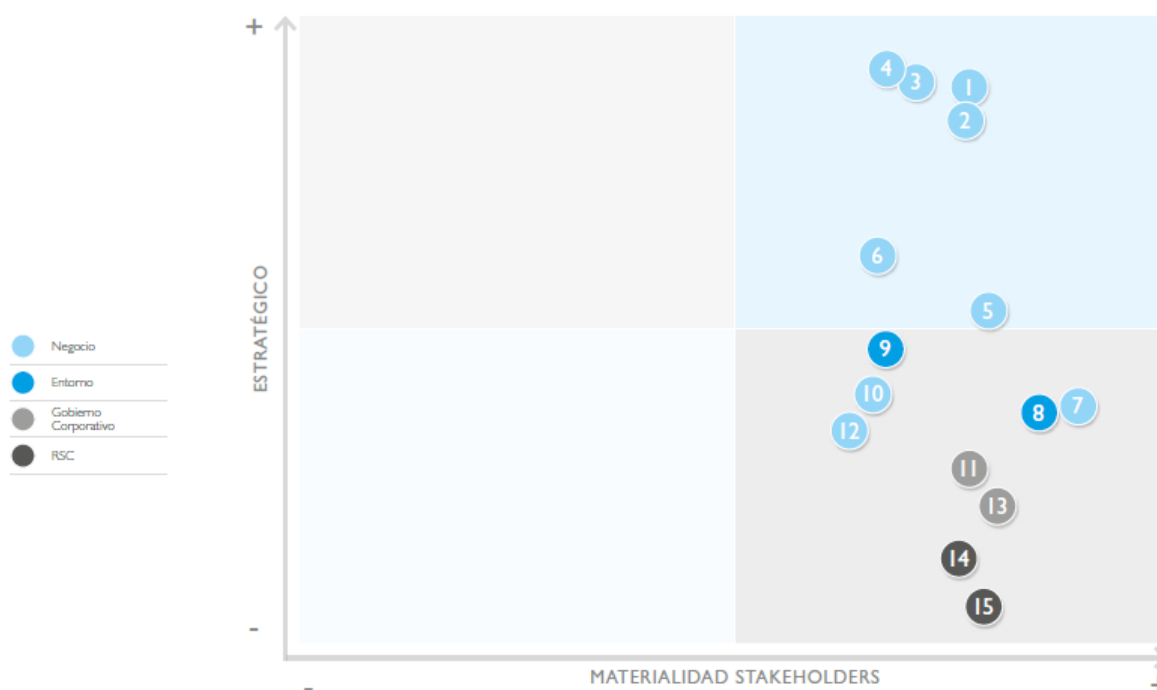
### Portfolio de Habitaciones Certificadas



### Empleados en Hoteles Certificados







Los quince aspectos materiales resultantes constituyen, en sí mismos, una prioridad para la Compañía y como tales se hayan integrados en la estrategia de negocio y en la visión 2020, así como en el modelo de compromiso responsable con nuestros grupos de interés, para generar relaciones de confianza, transparencia, responsabilidad y coherencia.

Meliá da respuesta a todos y cada uno de los puntos recogidos en la Matriz de Materialidad resultante, pero más allá de ser un análisis estático, es una herramienta integrada y presente en el día a día de la Compañía desde un punto de vista estratégico y de gestión.

RELEVANCIA	ASPECTO MATERIAL	CONTENIDO MEMORIA
1	Estrategia de marcas y productos	Marca Corporativa Portfolio de Marcas Marcas e Innovación
2	Solvencia financiera	Principales magnitudes Impacto & Resultados Informe de Gestión
3	Presencia actual y expansión futura	Mapa de Presencia Portfolio de Hoteles Internacionalización
4	Gestión de personas, atracción y retención del talento	Organización Competitiva & Eficiente Equipo Humano
5	Evolución del negocio y resultados	Principales magnitudes Impacto & Resultados Informe de Gestión
6	Canales de venta de Meliá Hotels International	Modelo de Negocio Meliá Digital
7	Calidad del producto y satisfacción del cliente	Portfolio de Marcas Cliente Reconocimientos
8	Nuevas tecnologías, digitalización	Meliá Digital Marcas e Innovación
9	Contexto sector turístico y económico	Industria Turística Riesgos & Oportunidades
10	Relación con el cliente. Programas de fidelización	Meliá Digital Clientes
11	Perfil Equipo Directivo	Gobierno Corporativo
12	Innovación	Meliá Digital Marcas e Innovación
13	Transparencia de la información	Gobierno Corporativo Informe Anual
14	Gestión energética y huella de carbono	Medioambiente
15	Derechos humanos y condiciones laborales	Sociedad

## Principios de Derechos Humanos

**Principios 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

A lo largo de su historia, Meliá Hotels International ha atravesado distintas etapas de crecimiento, consolidación y transformación. Sus valores han evolucionado con los tiempos, aunque siempre manteniendo una sólida base vinculada a su naturaleza de empresa familiar.

Esta evolución ha permitido revisar y mejorar el marco de comportamiento, alineado con los nuevos valores, para garantizar la mejor cohesión y protección de todos sus empleados, contribuyendo a la relación diaria con sus grupos de interés. Fruto de este progreso nace el primer Código Ético de Meliá Hotels International, aprobado por el Consejo de Administración en marzo de 2012. En octubre del mismo año, la Comisión de Retribuciones y Nombramientos del Consejo definió los canales necesarios para su puesta en funcionamiento.

Este Código es un conjunto de principios de actuación que ordenan y dan sentido a los valores de la Compañía. No es un código sancionador ni una norma más, sino la cúspide de todo el marco normativo interno de Meliá Hotels International, que establece las bases a partir de las cuales las políticas, normas, procesos y procedimientos internos se alinean con este código.

## Implementación, Medición y Resultados

### Gobierno Corporativo

Como empresa responsable, la actividad y las decisiones de Meliá se guían, entre otros, por los principios de transparencia, diligencia y separación de funciones entre los órganos involucrados en su adopción, ejecución y control.

La Junta General de Accionistas es el máximo órgano de decisión de la Compañía y el Consejo de Administración, el órgano que asume la gestión y supervisión de la actividad.

Además, se integran en la estructura organizativa de decisión y ejecución de los acuerdos adoptados en Junta y Consejo, el Consejero Delegado y Vicepresidente, así como la Dirección Ejecutiva colegiada conformada por el Senior Executive Team (SET).

Las directrices de actuación, en materia de Gobierno Corporativo, están conformadas por los principios, compromisos y líneas de actuación definidas en sus Políticas, Normas Internas y el Código Ético, aprobado en el año 2012, sin perjuicio que, como empresa cotizada en Bolsa, no sólo cumple con la legalidad vigente, sino que trabaja en la implantación de las recomendaciones establecidas en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, aprobado por la CNMV el 18 de Febrero 2015.

Para Meliá y su Grupo, el hecho de contar con un marco de adopción y ejecución de decisiones jerarquizado, transparente y claramente establecido, refuerza una visión en el medio y largo plazo que asegure la sostenibilidad de su actividad, el cumplimiento de las expectativas de sus grupos de interés y la generación de valor económico y social desde su compromiso y valores corporativos: vocación de servicio, excelencia, innovación, proximidad y coherencia.

### Sistemas Internos de Control y Auditoría

La Dirección de Auditoría Interna de Meliá es un órgano interno independiente, con alcance global, que asegura que, los controles internos establecidos son adecuados para mitigar los riesgos, los procesos de control son eficaces y eficientes, y que las normas y procedimientos establecidos sean cumplidos por toda la organización.

La independencia está asegurada por la estructura de la organización y las líneas de reporte asignadas. La actividad propia de auditoría es evaluar los diferentes ámbitos de la organización con cierta exposición al riesgo y asegurar

que las operaciones y la integridad de la información financiera y operativa cumple con las Políticas, Normas y Procedimientos de la Compañía y la ley o regulación aplicable en el entorno que le aplica.

En su proceso de control y verificación, detecta oportunidades de mejora continua en los procesos de control, como devenir de la integración de nuevos sistemas informáticos.

La cobertura de la labor de Auditoría Interna se centra en los siguientes ámbitos:

- Contables y operativos
- Normas, procesos y procedimientos
- Contratos con terceros
- Cambios en la dirección de hoteles
- Sistemas de Información global/corporativo y de centros de negocio
- Cumplimiento normativo en materia de salud y riesgos laborales (España)
- LOPD
- Sistema de control interno de la información financiera (SCIIF)

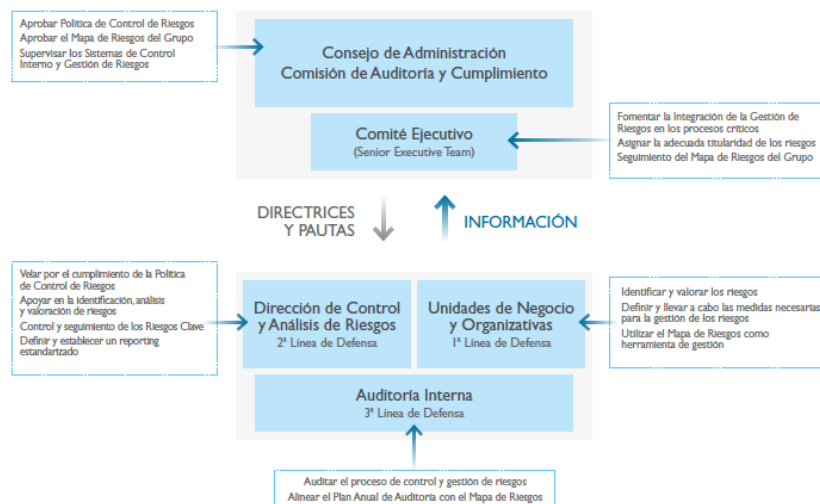
### Gestión de Riesgos

El Grupo se encuentra expuesto a diversos factores de riesgo debido, entre otros aspectos, a las características del negocio y a los diferentes países y mercados en los que desarrolla su actividad.

En este sentido Meliá cuenta con un Modelo de Gestión Integral de Riesgos, transversal a todo el Grupo, que permite identificar y valorar los principales factores de riesgo para la Compañía, garantizando la homogeneidad en los criterios de valoración y asegurando la implementación de las medidas de control y planes de acción necesarios.

La gestión de riesgos en Meliá se considera un factor diferencial y tiene como fin último mejorar la capacidad para generar valor de forma sostenida y ofrecer seguridad y confianza a los diferentes grupos de interés. Para ello cuenta con diferentes órganos de gobierno y unidades organizativas que tienen asignadas responsabilidades en materia de gestión de riesgos.

A continuación se muestra el esquema organizativo, así como las principales funciones y responsabilidades asignadas:





## Política y Normativa de Riesgos

La Política establece los principios básicos que rigen la Gestión de Riesgos y el marco general de actuación en esta materia. La norma tiene por objeto desarrollar y establecer las reglas, pautas o criterios que debe seguir el modelo de gestión de riesgos, de forma que esté completamente alineado con la estrategia de la Compañía.

### Mapas de Riesgos

El modelo de Gestión de Riesgos aplica a toda la Compañía. Durante 2015 han estado implicados un total de 39 directivos, en el proceso de elaboración de los Mapas de Riesgos.

Se identificaron un total de 103 eventos de riesgo, distribuidos entre las siguientes categorías:

- Globales: Derivados de eventos ajenos a la actuación de Meliá (catástrofes naturales, riesgos geopolíticos, etc.)
- Financieros: Eventos que afectan a las variables financieras (liquidez, crédito, deuda, tipos, etc.)
- Negocio: Consecuencia de las variables propias del negocio (clientes, competencia, proveedores, etc.)
- Operativos: Eventos cuyo origen proviene de fallos en la gestión operativa (procesos internos, controles, recursos humanos, equipos y sistemas, etc.)
- Cumplimiento: Tienen su origen en cambios o incumplimientos (tanto de la normativa interna como externa)
- Información: Consecuencia del uso de la información (generación, análisis, comunicación, etc.)

Estos Mapas de Riesgos facilitan y ayudan en los procesos de toma de decisión, fijación de objetivos y asignación de recursos entre otros. En este sentido, al respecto de los riesgos clave del Grupo identificados en 2015, se definieron un total de 157 iniciativas o planes de acción enfocados a la mitigación de estos riesgos.

Meliá Hotels International realiza un seguimiento de los riesgos relacionados con el cambio climático, existiendo en el catálogo de riesgos identificados varios relativos a esta cuestión.

## Protocolo de Detección de Delitos

Meliá Hotels International cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos. El modelo permite tener identificados los riesgos penales a los que la organización está expuesta, así como los controles y procedimientos establecidos con objeto de mitigar dichos riesgos. Durante el ejercicio 2015 Meliá comenzó la revisión y actualización de su Modelo de Prevención de Delitos a fin de garantizar que el modelo dé la máxima cobertura a los principales riesgos penales. Asimismo Meliá, consciente de la relevancia de la gestión de riesgos, ha comenzado durante el año 2015 un proyecto de implantación de la herramienta SAP GRC Risk Management & Process Control que permitirá una gestión integral de la documentación, evaluación y supervisión de todo el modelo de gestión de riesgos, en la parte relativa al Mapa de Riesgos y al Protocolo de Detección de Delitos.

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TENDENCIA	MATERIALIDAD	GESTIÓN
Gestión del Talento y Recursos Humanos	Apertura del mercado laboral que pueda provocar: Pérdida o rotación de personal clave Dificultad para atraer o captar talento Dependencia de personal clave en ciertas posiciones		Gestión de personas, atracción y retención del talento	Plan anual de identificación del potencial de talento y programas de desarrollo. Plan de formación y desarrollo de los diferentes Talent Pools Entornos digitales de difusión de conocimiento, aprendizaje y mejora continua Política de promoción interna Programas de Carrera en puestos clave de hoteles Convenios con Universidades y Escuelas de Turismo y de Negocios Visibilidad en rankings de reputación, marca empleadora y sectoriales
Expansión y Crecimiento	Plan de Expansión que requiere: Necesidades de recursos y capacidad para asimilar el ritmo de crecimiento Adecuada elección de zonas, países y partners		Presencia actual y expansión futura	Existencia de un Comité de Expansión para la definición, aprobación y seguimiento de los proyectos Análisis de riesgos individualizado para cada proyecto
Dependencia de Zonas y/o Regiones	Mejorar el equilibrio de la distribución del portfolio de Meliá: Concentración de hoteles en algunas zonas Dificultad de adaptación de determinados hoteles a los estándares de marca		Evolución del negocio y resultados Estrategia de marcas y productos Innovación	Elaboración del Plan Estratégico de Expansión Expansión a través de modelos principalmente de gestión, aunque también de alquiler y, en menor medida, franquicia Plan Anual de Inversiones para mejoras de producto y marca
Rentabilidad del Modelo de Gestión Hotelera	Como compañía gestora de hoteles, velar por: La gestión y política de precios e ingresos Competitividad del modelo de gestión Capacidad de adaptación del modelo a cada país		Canales de venta Innovación Estrategia de marcas y productos	Potenciación de los canales de distribución (meliá.com, call center) Programas de fidelización para clientes directos, agencias de viaje, etc. Creación de modelos de relación con el propietario: portal del propietario Adaptación modelo organizativo a las necesidades del negocio
Nuevos Competidores	Aparición de nuevos competidores y formas de consumo colaborativo: Posible pérdida de liderazgo en determinadas zonas Competencia más numerosa, agresiva, renovada, con fuertes relaciones con clientes Posible reestructuración sectorial (fusiones, adquisiciones, aparición de nuevos competidores)		Contexto sector turístico y económico Innovación	Transformación digital de la fuerza de ventas Optimización marketing on/offline Incorporación de nuevos atributos, servicios
Inversión, Mantenimiento y Renovación de Activos	Consistencia del Plan Anual de Inversiones, siendo claves: Proceso de inversiones (asignación, ejecución, control y seguimiento) Rentabilidad de las inversiones Desgaste de las instalaciones y equipos		Solvencia financiera Estrategia de marcas y productos Calidad del producto y satisfacción del cliente	Existencia de un Comité de Inversiones encargado de la identificación, seguimiento y control del plan de inversiones Definición de un plan anual de mantenimiento Integración en el plan anual de inversiones para la prevención o minimización de riesgos
Ciberseguridad	Referido a: Protección y seguridad de la información Cibercrimen, cloud computing Gestión de usuarios, accesos y perfiles Fallos o caída de los sistemas		Nuevas tecnologías, digitalización	Elaboración de un Plan de Auditoría Interna anual específico sobre sistemas informáticos Proceso de control bianual sobre protección de datos personales Obtención certificación anual PCI Compliant. Protección información titulares tarjetas de pago, minimizar riesgos intrusión e incrementar la confianza de los clientes Mejora continua en la adecuación de los accesos a herramientas informáticas disponibles y asegurar la información Control y seguimiento de la configuración de los proveedores de navegación para mayor protección
Legales o Regulatorios	Nuestra presencia en 41 países implica estar expuesto a riesgos tales como: Cambios legislativos o normativos (de cualquier índole, fiscal, contable, laboral, medioambiental, etc.) Complejidad y dispersión normativa que pudiera derivar en la posibilidad de incurrir en incumplimientos		Contexto sector turístico y económico Derechos humanos y condiciones laborales Transparencia de la información	Existencia de un Código Ético y de un Canal de Denuncias Política de Comportamiento Directivo firmada anualmente Identificación, comunicación y seguimiento continuado de los cambios regulatorios Relaciones con asesores jurídicos externos de prestigio
Geopolíticos	Aspectos derivados de la inestabilidad geopolítica: Atentados terroristas Guerras, revueltas civiles o militares, etc. Crisis o inseguridad política en países con presencia		Contexto sector turístico y económico	Establecimiento y puesta en marcha de planes de emergencia por crisis Protocolo de Gestión de Crisis según naturaleza de la situación

Riesgos Operativos	Riesgos Financieros	Riesgos de Cumplimiento
Riesgos de Negocio	Riesgos de Información	Riesgos Globales

NOTA: La identificación de estos riesgos no implica su materialización durante el ejercicio. No obstante, Meliá trata de poner en marcha los mecanismos que considera oportunos para reducir la probabilidad de ocurrencia o el impacto que tendrían en caso de que llegasen a ocurrir.

## Código Ético

A lo largo de su historia, Meliá Hotels International ha atravesado distintas etapas de crecimiento, consolidación y transformación. Sus valores han evolucionado con los tiempos, aunque siempre manteniendo una sólida base, vinculada a su naturaleza de empresa familiar. Esta evolución ha permitido revisar y mejorar el marco de comportamiento, alineado con los nuevos valores, para garantizar la mejor cohesión, protección de todos sus empleados y contribuyendo a la relación diaria con sus grupos de interés.

Fruto de este progreso nació, en 2012, el primer Código Ético de Meliá, aprobado por el Consejo de Administración en el mes de Marzo de ese año. En Octubre del mismo año, la Comisión de Retribuciones y Nombramientos del Consejo definió los canales necesarios para su puesta en funcionamiento.

El Código Ético de Meliá es un conjunto de principios de actuación que ordenan y dan sentido a los valores de la Compañía. No es un código sancionador ni una norma más, sino la cúspide de todo el marco normativo interno de Meliá, que establece las bases a partir de las cuales las políticas, normas, procesos y procedimientos internos se alinean con este código. Hoy en día, cualquier persona que se incorpora a Meliá, además de su lectura, tiene acceso a través del portal interno corporativo a su contenido - disponible en seis idiomas - pensado de forma expresa para orientar la relación ética y los compromisos de Meliá con sus principales grupos de interés, entre los que destacan:

- Empleados Sector turístico y competencia
- Directivos Sociedad
- Clientes Medioambiente
- Accionistas e Inversores Administración Pública
- Proveedores Medios de Comunicación

Meliá apoya y suscribe varios estándares y modelos reputados de comportamiento empresarial y sectorial de ámbito global y sectorial. El Código Ético, lejos de duplicarlos o sustituirlos, los refuerza. Entre ellos destacan los siguientes:

**PRINCIPIOS GLOBAL COMPACT:** Iniciativa de Naciones Unidas creada en 2001, para el comportamiento responsable de las empresas. Recoge 10 Principios agrupados en cuatro bloques: relaciones con los empleados, derechos humanos, medioambiente y políticas anticorrupción. Suscrito en el año 2008, la Compañía ha logrado, en 2015, el nivel avanzado en transparencia de la información, reportada a este organismo.

**CODIGO ETICO DEL TURISMO (ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO):** El Código adoptado en 1999 por la Asamblea General de la OMT y refrendado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001, es un conjunto de principios diseñados para guiar el desarrollo del turismo, para que el sector pueda dar sus máximos beneficios socioeconómicos, minimizando a la vez cualquier impacto negativo que pudiera tener. Meliá es empresa firmante desde el año 2011.

**CODIGO ECPAT (ERRADICATING CHILD PROSTITUTION ABUSE AND TRAFFICKING):** ECPAT International es una red global de organizaciones e individuos trabajando conjuntamente para la eliminación de la prostitución y pornografía infantil y el tráfico de niños con objetivos sexuales. Meliá fue la primera empresa del sector turístico en unirse al ECPAT en el año 2006.

**GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL:** Promovida por Naciones Unidas en el año 2010, es una iniciativa global dedicada a promover el alcance, la conciencia y el reconocimiento de las mejores prácticas del turismo sostenible en el mundo. Cuenta con miembros y representación en todas las regiones de la OMT.

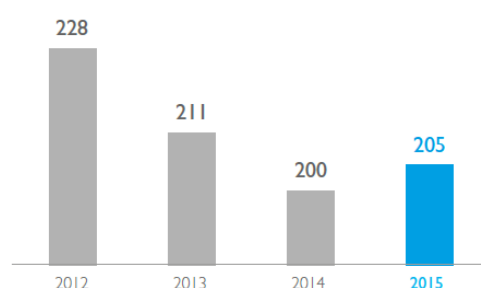
**CONVENCION DE LOS DERECHOS DEL NINO:** La Convención, aprobada como tratado internacional de derechos humanos el 20 de Noviembre de 1989, entró en vigor el 2 de Septiembre de 1990. A lo largo de sus 54 artículos, reconoce que los niños (menores de 18 años) son individuos con derecho de pleno desarrollo físico, mental, social y con derecho a expresar libremente sus opiniones.

Meliá ha diseñado, para la correcta gestión interna del Código Ético, un modelo de gobierno que integra las siguientes figuras:



OFICINA DEL CÓDIGO ÉTICO	COMITÉ DE ÉTICA	CANAL DE DENUNCIAS
<b>MISIÓN</b> Actúa como un Comité coordinador de todas las actividades que sucedan en torno al Código. Es un órgano canalizador que representa a todas las áreas involucradas en el seguimiento, implantación y funcionamiento del Código.	<b>MISIÓN</b> Órgano colegiado independiente, con carácter disciplinario que gestiona el Canal de Denuncias.	<b>MISIÓN</b> Herramienta principal de comunicación para denuncias y quejas relacionadas con la observancia del Código Ético, leyes en vigor, cualquier tema relacionado con el incumplimiento regulatorio y situaciones o hechos que puedan requerir la atención de la Alta Dirección.
<b>FUNCIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Interpreta y resuelve dudas</li> <li>Realiza las actualizaciones oportunas</li> <li>Sensibiliza y forma sobre el contenido</li> <li>Proporciona soporte a las áreas</li> <li>Asesora de forma permanente</li> </ul>	<b>FUNCIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vela por la correcta implantación y funcionamiento del Canal de Denuncias</li> <li>Garantiza la confidencialidad</li> <li>Define los tiempos de asistencia y filtra los usos inapropiados</li> <li>Define las escalas de gravedad, clasificación de asuntos y notificaciones al Comité de Auditoría</li> </ul>	<b>FUNCIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantiza la objetividad y privacidad al estar gestionado por un tercero</li> <li>Las denuncias llegan directamente al Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y al VP del Departamento de Auditoría Interna</li> </ul>

#### PROCESOS DE AUDITORÍA PRESENCIAL (#)



#### PAÍSES AUDITADOS Y N° DE AUDITORÍAS (2015)

Alemania	12	Cuba	2	México	12
Austria	3	España	142	Panamá	1
Bahamas	2	EE.UU.	1	Puerto Rico	1
Brasil	2	Francia	1	Reino Unido	3
Cabo Verde	2	Indonesia	2	Rep. Dominicana	10
China	1	Italia	1	Tailandia	1
Croacia	1	Luxemburgo	1	Venezuela	4

### Prevención de Riesgos Laborales

Las personas que componen Meliá suponen el principal activo de la Compañía y por ese motivo, Meliá asegura un entorno laboral seguro y saludable. Meliá impulsa su labor en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, considerando la legislación vigente en los destinos en los que opera, y reforzándolos con las mejores prácticas identificadas en esta materia, excediendo, en algunos casos, al cumplimiento estricto de las normas de cada país.

Por tanto, el criterio de excelencia prima, para avanzar en la aplicación de las mejores prácticas identificadas en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, y en el fomento de hábitos saludables superando y mejorando las exigencias establecidas por la legislación propia de cada país.

La Compañía ha integrado a nivel internacional los criterios de salud y gestión preventiva de riesgos laborales desde la perspectiva de la anticipación, en lugar de realizar acciones de carácter correctivo.

Adicionalmente, la Compañía lleva a cabo procesos de auditoría interna en materia de salud laboral. Meliá Hotels International, como empresa responsable con sus empleados, sigue además las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y se somete además a un proceso de auditoría externa por parte de una empresa acreditada.

Para velar por la seguridad y la salud de sus empleados, Meliá cuenta con Comités de Seguridad y Salud que de forma paritaria y colegiada en sus centros de trabajo, ofrece consulta regular y periódica de las actuaciones que, en esta materia, lleva a cabo la Compañía. Además de asegurar un entorno adecuado de trabajo, la Compañía promueve estilos de vida saludables entre sus empleados. De este modo, a lo largo del año 2015 ha impulsado acciones específicas enfocadas principalmente a:

- Sensibilizar sobre la necesidad de seguir un estilo de vida saludable y la salud integral de sus empleados e informar sobre campañas específicas.
- Campañas de prevención de trastornos músculo-esqueléticos para los colectivos más sensibles.
- Acciones para la mejora de hábitos posturales.
- Cesión de los canales habituales de comunicación para informar, sensibilizar y apoyar a entidades sociales, entre las que se encuentran: bancos de sangre y tejidos, médula, lucha contra el cáncer, etc.

<b>ME Comunidad</b> (Me Cancún, México) <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Promoción de hábitos saludables</li> <li>■ Envío de publicaciones mensuales sobre salud</li> <li>■ Invitación a conferencias trimestrales</li> <li>■ Semana de la Salud</li> </ul>	<b>MCRéal</b> (Paradisus Playa del Carmen, México) <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Promoción de hábitos alimenticios</li> <li>■ Revisión de salud bucal y visual</li> <li>■ Asesoría nutricional</li> <li>■ Exámenes médicos</li> <li>■ Fomento del deporte</li> <li>■ Feria de la salud</li> </ul>	<b>Meliá Runners</b> (Iniciativa internacional) <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apoyo médico específico y asesoramiento sanitario para la detección y prevención de patologías susceptibles de provocar accidentes cardiovasculares y musculares a los miembros del equipo de running de Meliá</li> </ul>
		

#### PROCESOS DE AUDITORÍA INTERNA EN SALUD LABORAL

2013	2014	2015
45	16	23

#### ÍNDICE DE SALUD LABORAL (ESPAÑA)

	INCIDENCIA		FRECUENCIA		GRAVEDAD		DURACIÓN MEDIA		ABSENTISMO	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Hombres	53,56	49,34	30,81	28,06	0,51	0,54	16,68	19,30	0,41	2,95
Mujeres	60,89	67,07	35,08	38,44	0,63	0,72	18,02	18,74	0,51	3,57
TOTAL	57,16	58,13	32,91	33,19	0,57	0,63	17,38	18,98	0,46	3,25

G4-PRI >

#### PROCESOS DE AUDITORÍA INTERNA EN SALUD LABORAL

2013	2014	2015
45	16	23

### 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

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. La organización siempre aplica la legislación laboral correspondiente, el convenio colectivo aplicable o el acuerdo laboral.

En Meliá Hotels International el número de empleados representados por un convenio colectivo es del 100% (se excluyen China y Croacia). El primero porque no permite dichos acuerdos, y Croacia porque sus empleados no dependen directamente de la Compañía, no pudiendo garantizarse por la misma que dispongan de esa representación a fecha de hoy. La Compañía garantiza el derecho de sus trabajadores a afiliarse a un sindicato o asociación de trabajo.

Durante el periodo al que este informe de progreso hace referencia no se han registrado casos relacionados con la violación de derechos humanos ni incidentes de discriminación. 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.

La Compañía considera el valor de las personas, clientes y empleados como eje central de la actividad preventiva, impulsando y garantizando un elevado nivel de seguridad, salud y bienestar en las unidades de negocio y oficinas corporativas. Para ello, dispone de un sistema de gestión basado en la Norma OHSAS 18001, en el cual se desarrollan todos los procedimientos y estrategias preventivas con unos niveles de calidad y exigencia superiores, en muchos casos, a la legislación aplicable. Este modelo se encuentra implantando y consolidado en España y Latinoamérica. Actualmente está siendo implantado en Asia-Pacífico.

Para facilitar el conocimiento y la formación, se ha desarrollado una sección específica de Prevención de Riesgos Laborales en la intranet de la Compañía. En esta intranet se incluyen aspectos tan importantes como la vigilancia de la salud, seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada. Se dispone asimismo de Fichas Técnicas de todos los equipos de protección individual, Fichas de Datos de Seguridad, Manual y Planes de Prevención, así como información y formación para los distintos puestos de trabajo.

Este compromiso implica también la inclusión de aquellos trabajadores de empresas externas que desarrollan actividades de colaboración con Meliá Hotels International. El Grupo no solo vela por el cumplimiento de la normativa en materia preventiva, sino que colabora activamente con las Administraciones Públicas en esta materia.

### Compromisos públicos

Meliá Hotels International busca activamente la forma de generar prosperidad y desarrollo sostenible en las comunidades donde está presente, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores, con una especial atención a la infancia y a los colectivos más vulnerables.

La visión de Meliá Hotels International en relación a cómo, desde su posición de liderazgo en el turismo, puede contribuir al avance de una industria más responsable, se basa en el impacto conjunto generado por la puesta en valor de sus compromisos hacia cada grupo de interés en particular y la sociedad y el medioambiente en general. Meliá Hotels International considera sus compromisos como auténticas palancas de generación de valor compartido, oportunidades y de riqueza para la sociedad. Por ello la escucha activa con sus grupos de interés y su proximidad lleva a Meliá a poner un foco especial en la protección de la infancia vulnerable y a aquellos colectivos en riesgo de exclusión.

La apuesta de Meliá Hotels International al servicio de la sociedad, más allá de su actividad hotelera, busca aportar valor social en un firme deseo de contribuir a la reducción de las diferencias sociales y la preservación del entorno. Por ello, asume, refuerza y renueva compromisos con la sociedad desde perspectivas éticas, de respeto al entorno, el impulso de los derechos humanos y la transparencia.





#### CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

En el año 2011 Meliá Hotels International firmó el Código Ético Mundial para el Turismo.

Al firmar este Código, Meliá hace público su compromiso para respetar, promover y poner en práctica los valores del desarrollo de un turismo sostenible y responsable impulsados por el Código Ético.

El Código, adoptado en 1999 por la Asamblea General de la OMT, y refrendado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001, es un conjunto de principios diseñado para guiar el desarrollo del turismo de forma que el sector pueda dar sus máximos beneficios socioeconómicos, minimizando a la vez cualquier impacto negativo que pudiera tener.



#### GLOBAL COMPACT

Global Compact es una iniciativa internacional propuesta por las Naciones Unidas con el objetivo de fomentar la ciudadanía corporativa. Meliá Hotels International suscribe los principios del Global Compact desde el año 2008.

En la actualidad más de 4.000 empresas de 116 países diferentes han suscrito este compromiso por la defensa de los Derechos Humanos.

La adhesión al Global Compact supone para Meliá Hotels International hacer público su compromiso de cumplir y difundir los diez principios que lo conforman.

La suscripción de Global Compact supone un proceso de renovación bianual, que continuamente ayuda a identificar oportunidades de mejora en los procedimientos. Meliá ha renovado su compromiso en Octubre de 2015.



#### FTSE4GOOD IBEX

En 2008, Meliá Hotels International fue la 1ª empresa del sector turístico, y desde entonces se somete al proceso de renovación semestral marcado con Bolsas y Mercados Españoles (NME) y FTSE Group (FTSE) y que permite la identificación constante de oportunidades de mejora.

Este índice reconoce las políticas y gestión desarrolladas por las empresas que lo componen en materia medioambiental, social y ética. Su objetivo principal es alentar a las compañías españolas a adoptar estándares internacionales de RSC.

FTSE4Good es un indicador de referencia internacional para inversores que desean identificar empresas con prácticas de negocio responsables.

Meliá ha renovado en 2015 su presencia en FTSE4Good Ibex.



#### THE CODE

Por segundo año consecutivo Meliá Hotels International ha sido nombrada empresa TOP Member en la lucha contra la explotación sexual comercial de la infancia.

The Code es el Código de Conducta para la Protección de la Infancia y la Adolescencia de la Explotación Sexual en el sector turístico.

Meliá firmó su adhesión y asumió el reto de contribuir a erradicar esta lacra en el año 2007.

Fruto de esta apuesta corporativa y de los avances del Grupo, Meliá refuerza año tras año su compromiso en la defensa de los derechos de la infancia implementando con éxito en sus hoteles los criterios exigidos por The Code y cuyos avances en la implementación Meliá reporta con carácter anual.



#### ECPAT

El Código de Conducta para la protección de la infancia frente a la explotación sexual comercial infantil para el sector turístico.

Es un instrumento autoregulatorio que reside en la RSC y requiere un alto grado de compromiso e implicación corporativa a todos los niveles.

Meliá asumió este compromiso en el año 2006, siendo la primera empresa del sector en formar parte del Código en España. Con posterioridad, otras empresas turísticas se unieron al compromiso y hoy, más de 200 empresas contribuyen a dar difusión y a avanzar en el compromiso.

Desde su adhesión, Meliá es un aliado fundamental para ECPAT y un referente tanto en España como a nivel internacional en la protección de la infancia.



#### CARBON DISCLOSURE PROJECT

El cambio climático está, desde hace tiempo, en la agenda internacional de gobiernos y corporaciones. Tiene implicaciones importantes para la actividad económica y, por tanto, el rendimiento de las empresas. Sus efectos están empezando a condicionar industrias y regiones. Su importancia crecerá, con alta probabilidad, en los próximos años, convirtiéndose en un factor cada vez más importante en el rendimiento relativo de empresas, industrias e inversión.

Por este motivo Meliá, como empresa TOP 10 en CDP se ha unido al Climate Change Reporting Framework para compartir su experiencia e información en gestión eficiente poniéndola al servicio de la sociedad en la lucha conjunta contra el cambio climático, para concienciar, sensibilizar y lograr avances conjuntos en un marco de trabajo común.

## Protección de la Infancia y empleabilidad de colectivos en riesgo

El posicionamiento social corporativo de Meliá es la defensa de la infancia en su más amplio sentido. Este compromiso aúna los principios y valores corporativo de Meliá como empresa familiar e internacional con un enfoque social que permite a la Compañía asegurar que su responsabilidad se hace presente en todos los destinos en los que opera y en los que las diferentes realidades sociales de niños y niñas los proteja de situaciones de riesgo o especial vulnerabilidad.

Por este motivo Meliá fue la primera empresa española en firmar el Código de Conducta ECPAT contra la explotación sexual comercial infantil en el año 2006 y se convirtió en una de las primeras compañías españolas en suscribir el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Desde entonces, el compromiso de Meliá con la infancia se ha reforzado y extendido.

El posicionamiento a favor de la infancia se ha fortalecido con el apoyo a colectivos en riesgo de exclusión social. Meliá como empresa hotelera líder ha incorporado a su estrategia de RSC global una apuesta por el desarrollo de la empleabilidad de colectivos jóvenes en riesgo de exclusión o en situación de difícil integración socio laboral con el objetivo de desarrollar iniciativas de alto impacto enfocadas a proporcionar una mejor cualificación a personas que, en el futuro, puedan desarrollarse en el sector turístico.

Para ello, Meliá considera que el mecanismo más efectivo para el desarrollo de su planteamiento en empleabilidad es el trabajo colaborativo y en plataforma para contribuir al desarrollo de iniciativas que permitan favorecer y potenciar la empleabilidad de jóvenes a través del desarrollo de habilidades y capacidades más allá de los aspectos técnicos de la formación.

Trabajando de este modo Meliá quiere contribuir a potenciar y mejorar las oportunidades laborales de colectivos vulnerables, aportándoles conocimiento específico, herramientas y la posibilidad de contar con una experiencia real, a través de acciones que fomenten el acercamiento de colectivos sociales al talento interno de Meliá, refuercen los vínculos de la Compañía con el tejido social y contribuyan a la puesta en valor de esas capacidades, en un sector que pese a su gran potencial de generación de empleo presenta un déficit de profesionales cualificados.

## Iniciativas y Proyectos Corporativos Globales

Los compromisos que Meliá Hotels International adquiere con la sociedad en general y sus grupos de interés en particular se desarrollan a través de proyectos e iniciativas de carácter global enfocadas a dar respuesta a necesidades sociales y medioambientales desde una perspectiva general.

En este sentido, 2015 ha permitido a Meliá impulsar iniciativas enfocadas a sensibilizar sobre la necesidad de reforzar la conciencia de sus grupos de interés en aspectos medioambientales, como el apoyo a la Cumbre Internacional por el Clima de París y la participación en la Plataforma de Empresas por la Eficiencia Energética, el apoyo a la investigación en proyectos sanitarios globales, la innovación, el apoyo a emprendedores y la empleabilidad de colectivos en riesgo y, por supuesto, la protección de la infancia vulnerable.

Estos proyectos están directamente vinculados con los valores corporativos de Meliá, su compromiso con los diferentes grupos de interés y su posicionamiento corporativo. Para avanzar en ellos y generar el mayor impacto posible, Meliá trabaja de forma directa y estrecha con sus propios aliados en un ejercicio de coordinación y de esfuerzo en común para generar valor compartido a la sociedad.



 <h3>INCUBANDO PROYECTOS INNOVADORES DESDE EL HOTEL</h3> <p>Partner: THE INIT</p> <p>Meliá Hotels International y The Init se han aliado para crear el Centro de Innovación 'La Ronda', el primer centro de innovación en materia de hotelería, restauración y turismo inteligente, que ubicado en un hotel, el Meliá Zaragoza, un proyecto estratégico de innovación para afrontar los retos del sector.</p> <p>La iniciativa, lanzada en 2013, es la primera incubadora vertical de turismo, restauración y hotelería en España. Está dedicado a incubadoras de empresa y cuenta con capacidad para albergar hasta 10 proyectos en régimen de trabajo colaborativo y creativo.</p>	 <h3>JUNTOS POR EL EMPLEO DE LOS MÁS VULNERABLES</h3> <p>Partner: FUNDACIÓN ACCENTURE</p> <p>En 2015, Meliá Hotels International sigue apostando por el trabajo colaborativo en plataforma junto a la Fundación Accenture en el impulso colectivo de organizaciones públicas, privadas y organizaciones no gubernamentales en la promoción de la inserción laboral o emprendimiento entre los colectivos más vulnerables de la sociedad.</p> <p>En 2015, 124 entidades forman parte de una plataforma en la que sus miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entienden las necesidades sociales del mismo modo</li> <li>■ Identifican conjuntamente las mejores soluciones</li> <li>■ Concretan las soluciones a través de proyectos colectivos realizado de forma conjunta</li> </ul>	 <h3>LUCHA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE LA INFANCIA</h3> <p>Partner: UNICEF</p> <p>En 2006 Meliá Hotels International se convierte en la primera empresa española en firmar el Código de Conducta contra la Explotación Sexual Infantil (EC-PAT), movilizándolo a otras 14 empresas turísticas, logrando también su adhesión a este Código.</p> <p>Desde 2008, el posicionamiento social de Meliá Hotels International se centra en la protección de la infancia debido a sus fuertes valores de empresa familiar que apuesta por el respeto al legado a generaciones futuras.</p> <p>Para reforzarlo, a finales de 2010, Meliá Hotels International firma una Alianza con UNICEF para contribuir a la difusión de su mensaje a favor de la infancia y la lucha contra la explotación sexual infantil, colaborando además con recursos económicos.</p>
<p><b>IMPACTO</b></p> <p>Proyectos incubados en La Ronda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cognit – Gestión eficiente de recursos energéticos</li> <li>CESTE Escuela Internacional de Negocios, trabajando en la adaptación del currículo formativo a las necesidades reales del sector hotelero</li> <li>Espacio Ágape – Coaching nutricional enfocado a clientes de hotel</li> <li>SVE Singular Venues – Eventos especiales en lugares singulares, comunicación creativa e innovación en gestión de eventos</li> <li>Al Punto Ideas – Comunicación especializada en gastronomía</li> <li>Un Café Diferente – Cátering basado en producto de comercio justo en torno al café como esencia</li> <li>Linkmyjob – Portal de empleabilidad para el autoempleo, recolocación y emprendeduría</li> </ul>	<p><b>IMPACTO</b></p> 	<p><b>IMPACTO</b></p> 

Meliá Hotels International incluye en su estrategia de RSC, de forma especial, la Protección de la Infancia y la lucha contra la Explotación Sexual Comercial Infantil. Por ello, desde 2007 la hotelera está adherida a The Code, el Código de Conducta para la Protección de la Infancia y la Adolescencia de la Explotación Sexual en el sector turístico.

Fruto de esta apuesta y de los avances y compromisos renovados, Meliá Hotels International fue incluida en la lista **TOP** de los miembros más importantes en 2014, junto a 42 empresas turísticas de todo el mundo, por su compromiso con el turismo sostenible y responsable, así como por haber implementado con éxito en sus hoteles los seis criterios exigidos por The Code y cuyos avances en la implementación reportan con carácter anual. Este reconocimiento fue **renovado en 2015**.

Estos avances tienen un carácter transversal al negocio. Entre ellos, destacan la transmisión de los compromisos hacia la cadena de suministro de Meliá Hotels International al incluirse una cláusula en los contratos con proveedores de servicios que establece una política de tolerancia cero en la explotación sexual infantil. La sensibilización hacia sus propios empleados adquiere un grado más de compromiso al incorporarse los Derechos de la Infancia, la prevención de la explotación sexual y los protocolos de información de conductas sospechosas en los programas internos de formación. Actualmente el 100% de los proveedores nuevos centralizado, así como los contratos renovados por la Compañía asumen previa firma los compromisos de Meliá Hotels International.

## Plan de Igualdad

La entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, supuso para las empresas de más de 250 trabajadores en España el deber de negociar un Plan de Igualdad.

En base a ello, y más allá del requerimiento legal, la Compañía y la representación de los trabajadores aprobó en el año 2011 el Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres de Meliá Hotels International. Convencidos que la no discriminación, la igualdad y la conciliación de la vida familiar, laboral y personal, permiten valorar y optimizar las potencialidades y posibilidades de todo el capital humano de la empresa y mejorar su calidad de vida, así como contribuir a aumentar la productividad, a atraer, retener y motivar a los componentes de la plantilla incrementando en consecuencia su satisfacción con la empresa.

Meliá Hotels International, como Compañía que apuesta por sus personas y su desarrollo, continua en su firme compromiso de lograr un entorno cada vez más agradable y atractivo para trabajar en respuesta a las inquietudes y demandas de los equipos y así favorecer la conciliación entre la vida profesional y personal.

A lo largo de 2015, Meliá Hotels International ha consolidado iniciativas encaminadas a lograrlo, entre las que destacan:

- Incorporar el 24 y el 31 de Diciembre como jornadas de descanso para todos los empleados de oficinas corporativas.
- Para facilitar la conciliación de madres con hijos/as pequeños, las empleadas de nuestros corporativos españoles, que tengan hijos o hijas entre 0 y 3 años, podrán disfrutar de un horario continuado de 8 horas, si así lo desean sin necesidad de acogerse a una reducción de jornada.
- Además, el horario de entrada y salida se establece de mutuo acuerdo entre el empleado y el responsable del departamento.
- Se han establecido diferentes horarios que permiten una mayor conciliación familiar.
- Los empleados que así lo deseen podrán reducir el tiempo destinado almuerzo en 15 minutos de lunes a jueves y compensarlo en la jornada del viernes, reduciéndola una hora. De esta forma, aquellas personas que lo deseen, podrán acogerse a un horario más ajustado a sus necesidades personales. Aquellos empleados que prefieran continuar con la distribución de la jornada tradicional podrán continuar.

Adicionalmente, y dando respuesta a las inquietudes de sus empleados, Meliá Hotels International ha adecuado sus oficinas corporativas para hacer de ellas un entorno saludable. Así, ha acometido un plan de saneamiento general que incluye:

- Incorporación de sillas con criterios ergonómicos.
- Adecuación y mejora de toda la iluminaria en los puestos de trabajo.
- Mejora del sistema de renovación de aire para optimizar la recirculación del ambiente y por tanto, las condiciones de climatización del edificio.
- Redefinición de los espacios de trabajo a través de la reforma completa de las oficinas, apostando por criterios de distribución diáfanos, eliminando barreras y abriendo la comunicación entre las zonas de trabajo.

En la línea, Meliá Hotels International busca de forma activa la generación de valor para sus Grupos de Interés, prestando una especial atención a la infancia, a colectivos más vulnerables y a aquellos que se encuentren en un especial riesgo. De este modo Meliá Hotels International ha incorporado a su estrategia de RSC global una apuesta por el desarrollo de la empleabilidad de estos colectivos con el objetivo de desarrollar iniciativas enfocadas a proporcionar una mejor cualificación a personas que, en el futuro, puedan desarrollarse en el sector turístico.

El mecanismo que Meliá Hotels International considera más efectivo para el desarrollo de su planteamiento en empleabilidad es el trabajo colaborativo y en plataforma para contribuir al desarrollo de iniciativas que permitan favorecer y potenciar la empleabilidad de jóvenes a través del desarrollo de habilidades y capacidades más allá de los aspectos técnicos de la formación.

Trabajando de este modo Meliá Hotels International contribuye a potenciar y mejorar las oportunidades laborales de colectivos vulnerables, aportándoles conocimiento específico, herramientas y la posibilidad de contar con una experiencia real. Fomentar el acercamiento al talento interno de Meliá Hotels International permitirá enseñar y contribuir a la puesta en valor de esas capacidades en un sector que pese a su gran potencial de generación de empleo, presenta un déficit de profesionales cualificados.

Meliá ofrece a sus empleados un completo Plan de Beneficios Sociales que, englobado en la Política de Recursos Humanos del Grupo, complementa la Política de Compensación y Beneficios y refuerza el compromiso de la Compañía con sus empleados.

Este plan tiene dos vertientes, con beneficios sociales de carácter global, al alcance de todos los miembros de Meliá y beneficios específicos, a los que se pueden acoger determinados países y colectivos atendiendo a su rol en la organización, a un modelo de adaptación a la diversidad cultural, del entorno y a los usos y costumbres propios de cada país, lo que refuerza el vínculo de Meliá con sus equipos.

	BENEFICIO	DESCRIPCIÓN	ALCANCE
GLOBALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso preferente a tarifas en productos y servicios de Meliá Hotels International</li> <li>Productos financieros a través de la oficina bancaria virtual in house</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Precios especiales en tarifas de alojamiento en los hoteles que forman parte del portfolio de la Compañía</li> <li>Descuentos en consumos realizados en hoteles y puntos de venta (restaurantes, spa, servicios complementarios)</li> <li>Acceso preferente con precios especiales en productos y servicios comercializados por partners de Meliá (seguro médico, gimnasio, equipamiento del hogar, alquiler de vehículos, viajes o productos financieros, entre otros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los empleados de Meliá Hotels International a nivel nacional e internacional</li> </ul>
ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios sociales adaptados a la cultura, usos y costumbres de cada país atendiendo a las demandas y necesidades de los equipos localizados en cada zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vuelos a país de origen para expatriados.</li> <li><b>España:</b> Programa de retribución flexible para guarderías, transporte, restaurantes y seguros médicos</li> <li><b>Reino Unido:</b> Plan de pensiones, ayuda/complemento transporte, ayuda para cursos de idiomas y cuidado de niños</li> <li><b>México:</b> Transporte colectivo, fondos de ahorro y vales despensa</li> <li><b>República Dominicana:</b> Transporte colectivo, ayudas por nacimientos de hijos y fallecimiento de familiar de primer grado</li> <li><b>Alemania:</b> Coche de empresa para directivos y equipos comerciales</li> <li><b>Francia:</b> Bonos restaurante</li> <li><b>Asia:</b> Complemento llamadas telefónicas y escolarización</li> <li><b>Brasil:</b> Fondo de ahorro para directivos</li> <li><b>EAU:</b> Ayuda al transporte, complemento para escolarización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colectivos con funciones específicas</li> <li>Colectivos expatriados</li> <li>Equipos localizados en determinados países</li> </ul>

EMPLEADOS CON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO													
	ESPAÑA			EMEA			AMÉRICA			ASIA			TOTAL
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	
<b>Corporativo</b>	181	166	347	31	33	64	60	58	118	12	11	23	552
Director	75	32	107	1	13	14	11	24	35	3	7	10	166
Jefes departamento	92	82	174	20	16	36	32	30	63	4	2	6	279
Personal Base	13	52	66	11	4	14	17	3	20	5	2	7	107
<b>Hotel</b>	649	451	1.100	287	297	584	211	260	471	42	98	140	2.295
Director	76	17	92	14	32	47	8	21	29	1	5	6	174
Jefes departamento	526	362	888	125	130	255	167	208	375	41	93	133	1.651
Personal Base	47	72	119	148	135	283	37	31	68	-	-	-	470
<b>Club Meliá</b>	2	1	3	-	-	-	9	6	15	-	-	-	18
Director	1	-	1	-	-	-	1	0	1	-	-	-	2
Jefes departamento	1	1	2	-	-	-	8	6	13	-	-	-	15
Personal Base	-	-	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	0
<b>Otras Actividades</b>	8	2	10	2	2	4	0	4	4	-	-	-	18
Director	4	-	4	-	1	1	-	2	2	-	-	-	6
Jefes departamento	3	2	5	-	0	0	0	2	2	-	-	-	7
Personal Base	2	-	2	2	1	3	-	-	-	-	-	-	5
<b>TOTAL</b>	840	621	1.460	320	332	652	281	328	608	54	109	162	2.883

\* EMEA: Europe, Middle East & Africa, sin España. No incluye Bulgaria, Cuba y Egipto.

DIFERENCIA DE SALARIOS MEDIOS POR SEXO (HOMBRE vs MUJER)						
	ESPAÑA		MÉXICO		REPÚBLICA DOMINICANA	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
<b>Corporativo</b>						
EVP	NA	NA	No existe la posición	No existe la posición	No existe la posición	No existe la posición
VP	25%	27%	No existe la posición	No existe la posición	No existe la posición	No existe la posición
Director	13%	18%	21%	13%	Solo hombres	Solo hombres
Manager	15%	16%	32%	36%	Solo mujeres	Solo hombres
Executive	14%	13%	19%	1%	3%	5%
Assistant	4%	4%	23%	-28%	Solo hombres	Solo hombres
<b>Hotel</b>						
Director	8%	14%	Solo hombres	Solo hombres	Solo hombres	Solo hombres
Subdirector	7%	4%	No existe la posición	No existe la posición	No existe la posición	No existe la posición
Jefes de Departamento	11%	13%	24%	1%	-16%	-14%
Personal Base	6%	5%	-2%	6%	-1%	-2%

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).



DIRECTIVOS LOCALES POR REGIÓN														
	EXPATRIADO						LOCAL						TOTAL	
	HOMBRE		MUJER		TOTAL		HOMBRE		MUJER		TOTAL		TOTAL	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
ESPAÑA	0,01%	0,02%	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%	0,27%	0,32%	0,06%	0,07%	0,33%	0,39%	0,35%	0,41%
EMEA	0,04%	0,04%	0,01%	0,01%	0,05%	0,05%	0,09%	0,08%	0,05%	0,05%	0,13%	0,13%	0,18%	0,18%
AMÉRICA	0,06%	0,05%	0,01%	0,01%	0,06%	0,06%	0,11%	0,14%	0,02%	0,02%	0,13%	0,17%	0,20%	0,22%
ASIA	0,02%	0,03%	0,01%	0,00%	0,03%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>0,13%</b>	<b>0,15%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,15%</b>	<b>0,16%</b>	<b>0,47%</b>	<b>0,55%</b>	<b>0,13%</b>	<b>0,14%</b>	<b>0,61%</b>	<b>0,69%</b>	<b>0,76%</b>	<b>0,85%</b>

PLANTILLA POR NACIONALIDADES									
	2015	2014		2015	2014		2015	2014	
Afgana	0,01%	0,01%	Eritrea	0,00%	0,01%	Marroquí	0,35%	0,27%	
Albana	0,03%	0,02%	Eslovaca	0,09%	0,08%	Mauritana	0,03%	0,03%	
Alemana	3,33%	3,56%	Eslovena	0,02%	0,02%	Mexicana	12,96%	13,50%	
Argelina	0,04%	0,04%	Española	29,51%	30,51%	Moldava	0,03%	0,02%	
Americana	1,86%	2,36%	Estonia	0,02%	0,02%	Neozelandesa	0,01%	0,01%	
Angoleña	0,00%	0,00%	Etiopie	0,01%	0,01%	Nepalí	0,08%	0,06%	
Argentina	0,83%	0,85%	Filipina	0,26%	0,23%	Nicaragüense	0,01%	0,00%	
Armenia	0,00%	0,00%	Finlandesa	0,02%	0,02%	Nigeriana	0,08%	0,06%	
Australiana	0,02%	0,02%	Francesa	0,69%	0,63%	Noruega	0,00%	0,00%	
Austriaca	0,28%	0,25%	Gabonesa	0,03%	0,00%	Pakistaní	0,10%	0,10%	
Bahaman	2,03%	0,53%	Gambiana	0,04%	0,02%	Panameña	0,24%	1,09%	
Bangladesí	0,12%	0,08%	Georgiana	0,01%	0,01%	Paraguaya	0,03%	0,03%	
Belga	0,08%	0,08%	Ghanesa	0,01%	0,02%	Peruana	0,68%	0,72%	
Beninesa	0,00%	0,01%	Griega	0,18%	0,19%	Polaca	0,24%	0,26%	
Bielorrusa	0,01%	0,00%	Guatemalteca	0,01%	0,01%	Portuguesa	0,38%	0,35%	
Birmana	0,02%	0,01%	Guayana	0,01%	0,01%	Rumana	0,37%	0,30%	
Boliviana	0,06%	0,07%	Guineana	0,15%	0,04%	Rusa	0,11%	0,12%	
Bosnia	0,01%	0,01%	Haitiana	0,16%	0,19%	Salomonesa	0,01%	0,01%	
Botsuanesa	0,01%	0,01%	Hindú	0,38%	0,25%	Salvadoreña	0,00%	0,00%	
Brasilëña	5,69%	5,65%	Holandesa	0,11%	0,10%	Santomense	0,01%	0,00%	
Británica	0,52%	0,50%	Hondureña	0,02%	0,01%	Senegalesa	0,08%	0,07%	
Búlgara	0,26%	0,25%	Húngara	0,24%	0,22%	Serbia	0,03%	0,02%	
Burkinesa	0,00%	0,00%	Indonesia	6,07%	6,51%	Sierraleonesa	0,00%	0,01%	
Caboverdiana	2,33%	0,98%	Iraní	0,01%	0,00%	Siria	0,02%	0,01%	
Camboyana	0,00%	0,01%	Iraquí	0,00%	0,00%	Somalí	0,00%	0,01%	
Camerunesa	0,02%	0,02%	Irlandesa	0,02%	0,03%	Srilanquesa	0,10%	0,11%	
Canadiense	0,01%	0,02%	Islandesa	0,00%	0,00%	Sueca	0,04%	0,02%	
Checa	0,06%	0,05%	Italiana	1,95%	1,78%	Suiza	0,03%	0,02%	
Chilena	0,05%	0,04%	Jamaicana	0,03%	0,01%	Surafricana	0,01%	0,02%	
China	2,23%	1,71%	Jordana	0,00%	0,00%	Tailandesa	0,02%	0,03%	
Chipriota	0,01%	0,01%	Kazaja	0,00%	0,01%	Tanzana	0,82%	0,92%	
Colombiana	0,29%	0,29%	Keniana	0,08%	0,05%	Togolesa	0,01%	0,00%	
Congoleña	0,07%	0,05%	kirguizistaní	0,01%	0,00%	Trinitense	0,00%	0,00%	
Coreana	0,02%	0,00%	Letona	0,03%	0,03%	Tunecina	0,04%	0,03%	
Costarricense	0,02%	0,02%	Libanesa	0,01%	0,01%	Turca	0,06%	0,07%	
Croata	0,14%	0,14%	Lituana	0,06%	0,07%	Ucraniana	0,17%	0,14%	
Cubana	0,35%	0,36%	Luxemburguesa	0,02%	0,02%	Ugandesa	0,01%	0,00%	
Danesa	0,00%	0,00%	Macedonia	0,01%	0,01%	Uruguaya	0,07%	0,31%	
Dominicana	16,80%	17,15%	Malaya	0,55%	0,63%	Uzbeca	0,01%	0,01%	
Ecuatoriana	0,14%	0,17%	Malgache	0,01%	0,01%	Venezolana	2,26%	2,37%	
Egipcia	0,19%	0,16%	Mali	0,02%	0,01%	Vietnamita	1,65%	1,53%	
Emiratí	0,01%	0,01%	Marfileña	0,01%	0,01%	Yemenita	0,00%	0,00%	

\* Se excluyen Franquicias, hoteles sin gestión de personal en SAR, Bulgaria, Cuba y Egipto.

## 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;

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

## Valoración, política y objetivos

El sector turístico se encuentra ante un cambio de paradigma frente el cual compañías como Meliá Hotels International asumen un rol activo en favor de la protección del medioambiente y de los recursos naturales. Meliá está ocupando un lugar destacado en la lucha contra el cambio climático y la gestión y consumo eficiente de recursos con una máxima: contribuir a la mejora de la competitividad y sostenibilidad de los destinos en los que opera y, por supuesto, de su propio modelo de negocio.

La Compañía impulsa una gestión responsable y un compromiso hacia modelos de gestión turística respetuosa con los entornos, la biodiversidad y la gestión de residuos con el fin de contribuir a preservar las riquezas naturales desde la responsabilidad.

Meliá contempla un modelo de negocio centrado en la eficiencia energética y el consumo responsable de los recursos, aportando valor en términos de mejora de la competitividad, minimización de los riesgos emergentes y del diseño inteligente. Por este motivo, Meliá pone especial foco no sólo en la minimización del impacto negativo de su actividad sino también en la anticipación frente a cualquier riesgo.

Este compromiso se ve reforzado con las expectativas mostradas por los grupos de interés en relación a la Gestión Energética y Huella de Carbono visible en la Matriz de Materialidad.

## Estrategia Medioambiental de Meliá Hotels International



## Implantación

La monitorización constante de consumos y costes energéticos e hídricos, la reducción del impacto medioambiental y la mejora de los ratios operativos en materia medioambiental, son los resultados de este compromiso global. La gestión del impacto económico que la operativa genera implica un importante beneficio para todos los grupos de interés con los que la Compañía se relaciona a través de la contribución al impacto medioambiental, la gestión eficiente de los recursos y el aumento del valor de los activos, con la consecuente aportación de valor al propietario.

Las actuaciones planificadas e integradas en el proyecto SAVE que Meliá impulsa año tras año en su portfolio de hoteles, se ve recompensado internacionalmente por el mejor posicionamiento de la Compañía tanto en premios ligados al compromiso medioambiental como en los diferentes rankings y certificaciones asociados.

En relación a las iniciativas para mitigar el impacto de nuestra actividad y atendiendo al principio de precaución, dentro del nuevo sistema de preaperturas diseñado a lo largo del año 2012 y potenciado a lo largo del período 2013-2015 se incluyeron una serie de criterios medioambientales, a revisar antes de la apertura de cualquier hotel que se construya o se adquiera a un tercero.


La estrategia de Meliá en relación al medioambiente y la lucha contra el cambio climático está, además de alineada con las principales conclusiones de la Cumbre Internacional por el Clima celebrada en París a final del año 2015 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible promulgados por la Asamblea de Naciones Unidas.

En este sentido, Meliá es consciente de la necesidad de gestionar de forma responsable el consumo de energía y la promoción de fuentes de energía renovables aplicadas al alojamiento. Por un lado, esta condición de liderazgo le lleva a proteger, establecer y promover el uso responsable y sostenible de los ecosistemas y entornos en los cuales desarrolla su actividad turística, evitando su degradación y la pérdida de la diversidad biológica.


Por otro lado, garantizar un uso responsable de los recursos, la medición de su huella de carbono, así como la aplicación de las medidas de seguridad apropiadas, junto con desarrollos tecnológicos e innovación contribuyen a hacer de la estrategia de Meliá un plan estructurado puesto al servicio de todos. De hecho, los grupos de interés de Meliá hacen especial referencia a aspectos esenciales como la gestión eficiente y la reducción de emisiones asociada a la actividad hotelera.

## Medición


Como parte de su estrategia en la lucha contra el cambio climático, desde 2010 Meliá Hotels International analiza y publica sus avances en el Programa Carbon Disclosure Project (CDP). En 2015, Meliá Hotels International obtuvo el mejor resultado desde que participa en el programa alcanzando 99A- siendo un año más la empresa turística con mejor desempeño en la lucha contra el cambio climático.




Principales magnitudes en materia de reducción de emisiones (Scope 1 + 2)			
	Promedio 2012-2015	2012-2015 vs 2007-2011	Promedio 2007-2011
Emisiones CO <sub>2</sub> (Kg)	244.548.487	-6,14 %	260.556.379
Por Estancia (Kg)	13,2	-11,4 %	14,86



Principales magnitudes de reducción de consumo de agua			
	Promedio 2012-2015	2012-2015 vs 2007-2011	Promedio 2007-2011
Consumo de Agua (m³)	9.178.532	-3,60 %	9.520.833
Por Estancia (m³)	0,40	-6,99 %	0,43



Principales magnitudes de reducción de consumo de energía			
	Promedio 2012-2015	2012-2015 vs 2007-2011	Promedio 2007-2011
Energía Térmica (kWh)	280.275.071	7,64%	260.384.573
D. Cooling (kWh)	40.317.534	5,945,12%	666.943
D. Heating (kWh)	26.964.982	111,64%	12.740.929
Propano (kg)	3.820.973	-15,39%	4.515.817
Gas Natural (m³)	9.194.946	8,02%	8.511.920
Gasóleo (l)	6.659.736	-32,76%	9.904.521



Principales magnitudes de reducción de consumo de electricidad			
	Promedio 2012-2015	2012-2015 vs 2007-2011	Promedio 2007-2011
Consumo de Electricidad (kWh)	387.000.661	-6,29 %	412.963.798
Por Estancia (kWh)	21,12	-9,03 %	23,22

Los excelentes resultados de reducción de emisiones y consumos cosechados por Meliá en 2015, aun teniendo presente el incremento de 21 hoteles en el portfolio de hoteles, han sido posibles gracias a una mayor sensibilización, conocimiento, gestión e inversión tanto en establecimientos propios como ajenos.

Precisamente, uno de los elementos clave en la estrategia medioambiental de Meliá es la incorporación de criterios sostenibles tanto en las inversiones nuevas como en las reformas que la Compañía realiza anualmente. La incorporación de criterios de sostenibilidad, de los nuevos proyectos, se inicia en el propio proceso de

negociación y culmina con la implantación de instalaciones eficientes, nuevas tecnologías y domótica que permiten controlar a distancia, para mejorar de forma permanente y constante los ratios de eficiencia.

Meliá, además, integra en su modelo de negocio las mejores prácticas propuestas por aliados estratégicos con una clara apuesta por la innovación y la tecnología al servicio de la eficiencia y la sostenibilidad de los activos hoteleros. Reducción Huella de Carbono y Apuesta por Energías Verdes Meliá Hotels International continúa con su apuesta por la incorporación de energías renovables junto a uno de sus partners de referencia, Endesa. El acuerdo firmado en 2014 fue renovado este año hasta diciembre de 2016. Fruto de la compartición del compromiso medioambiental entre ambas entidades, todos los hoteles y sedes corporativas de Meliá en España continuarán funcionando con energía eléctrica de origen 100% renovable. Esta renovación ha sido posible gracias al excelente balance del acuerdo firmado el pasado año y cuyo impacto positivo refuerza la relación en el tiempo.



#### HUELLA DE CARBONO DE MELIÁ

	2014	2015
Scope 1	49.144	47.945
Scope 2	177.274	163.905
Scope 3*	42.022	51.741
<b>TOTAL (TCO<sub>2</sub>)</b>	<b>268.440</b>	<b>263.590</b>

\* Scope 3 incluye emisiones derivadas de la gestión de residuos con alcance España. El transporte de empleados se basa en una encuesta realizada a 1.319 empleados y viajes de trabajo a nivel global.

HUELLA DE CARBONO  
**215**  
HOTELES  
(87,4%)  
Portfolio excluyendo franquicias,  
Cuba, Egipto y Bulgaria

HUELLA DE MELIÁ  
**263.590**  
TCO<sub>2</sub>



#### HUELLA DE CARBONO DE MELIÁ

	2014	2015
Scope 1	49.144	47.945
Scope 2	177.274	163.905
Scope 3*	42.022	51.741
<b>TOTAL (TCO<sub>2</sub>)</b>	<b>268.440</b>	<b>263.590</b>

\* Scope 3 incluye emisiones derivadas de la gestión de residuos con alcance España. El transporte de empleados se basa en una encuesta realizada a 1.319 empleados y viajes de trabajo a nivel global.

HUELLA DE CARBONO  
**215**  
HOTELES  
(87,4%)  
Portfolio excluyendo franquicias,  
Cuba, Egipto y Bulgaria

HUELLA DE MELIÁ  
**263.590**  
TCO<sub>2</sub>

## Principios 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

Además de su Código Ético, Meliá Hotels International dispone de unas políticas de Comportamiento Directivo que regulan el comportamiento del personal directivo y que, con independencia de la legislación que resulte aplicable, debe asumir todo el personal directivo del Grupo. Esta normativa regula entre otras materias, los conflictos de interés, el uso de información confidencial y privilegiada o la igualdad de oportunidades y quejas.

Adicionalmente, el personal directivo y aquellas personas que por las funciones asociadas a su puesto tengan acceso a información privilegiada o confidencial, deben firmar el Reglamento Interno de Conducta para materias relacionadas con el mercado de valores.

Meliá Hotels International tiene un manual interno de Prevención de Blanqueo de Capitales (actualmente en proceso de revisión y actualización) dirigido a prevenir y evitar, en lo posible en el seno de su organización, la posible utilización por terceros de los medios del Grupo para prácticas de blanqueo de capitales provenientes, entre otras actividades, del tráfico de drogas, armas, terrorismo y la delincuencia organizada.

Dentro del ámbito de la empresa, se imponen fundamentalmente obligaciones administrativas de verificación y, en su caso, información, con objeto de detectar y/o dificultar estas prácticas, todo ello conforme a la normativa legal vigente. Aunque no existe un programa de formación específico en Meliá Hotels International contra la corrupción, al no llevarse a cabo ninguna sesión formativa en este ámbito, la lucha contra la misma es parte esencial de los valores de la Compañía, que establecen que la ética debe siempre orientar la gestión





MELIÀ  
HOTELS  
INTERNATIONAL