

# 7

## Relaciones con los Grupos de Interés

- Relaciones con los Grupos de Interés



# RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

## GRUPOS DE INTERÉS

SELAE tiene identificados a sus **grupos de interés**, con un claro y firme compromiso en prestar el máximo interés a sus necesidades, preocupaciones y expectativas.



Grupos de interés	Necesidades y expectativas
Participante	Juegos ilusionantes, seguros y fiables
D.G. Ordenación del juego	Garantía del cumplimiento de las normas jurídicas que les son aplicables
Empleados y empleadas	Condiciones laborales, formación, conciliación, igualdad de oportunidades, beneficios sociales
Puntos de venta y delegaciones	Juegos rentables y mantener una relación fluida y colaborativa con SELAE
Empresas proveedoras y entidades bancarias	Relaciones en el beneficio mutuo
Organizaciones homólogas	Negocios conjuntos, intercambio de buenas prácticas
Sociedad	Reversión a la Sociedad de los beneficios obtenidos
Creadores de opinión	Transparencia, veracidad y rigor en todas sus informaciones/comunicaciones

## RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

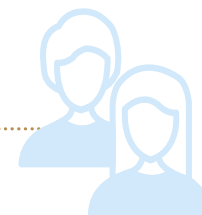
### Sociedad

Mantenemos relaciones que articulan estrategias de colaboración institucional a nivel de convenios y patrocinios específicos, así como colaboraciones puntuales o habituales, con fundaciones, instituciones, organizaciones y asociaciones.

El compromiso social ha sido una de las prioridades de la Sociedad desde su creación. Los beneficios de la Sociedad se aportan al Tesoro Público y por tanto se destinan al desarrollo socioeconómico y al bienestar de todos los ciudadanos y las ciudadanas de nuestro país. También dedicamos una parte de nuestros beneficios a la acción social de los grupos más vulnerables, al apoyo a la investigación contra el cáncer, a la cultura y educación, así como al apoyo de los deportes y sus valores.

Este año debido a la crisis sanitaria la acción social se ha centrado en la ayuda a los grupos más vulnerables y la emergencia creada por el COVID 19.

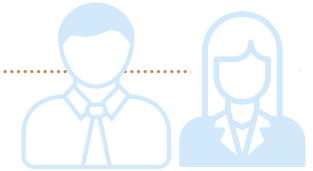
Convenios, Acuerdos, Patrocinios (acción social)	<b>43</b> 58 (en 2019)
Personas beneficiarias de su acción social (Personas atendidas)	<b>1.056.797</b> (+ 880.000 en 2019)
Canal LTV (Audiencia semanal media de público)	<b>4.824.000</b> (5.276.666 en 2019)
% de la población española mayor de 18 que recuerda haber visto un contenido en LTV	<b>11,9%</b> (13,13% en 2019)
Seguidores y seguidoras en redes sociales	<b>290.000</b> (277.000 en 2019)
Redes sociales donde interactúa SELAE	<b>3</b> (3 en 2019)



## Empleados y Empleadas

Gestionamos, en el marco de las capacidades normativas de la Sociedad, las condiciones laborales de las personas trabajadoras promocionando la equidad, la igualdad de oportunidades, la formación, la conciliación y los beneficios sociales. Promocionamos un diálogo constante con ellos para crear un equipo de profesionales comprometidos con los valores de la organización y su desarrollo corporativo.

Se mantienen reuniones con representantes de los trabajadores y trabajadoras en las distintas comisiones de la sociedad.



Boletín LAE (publicaciones)	<b>2</b> (6 en 2019)
Ejemplares Boletín LAE	<b>28.600</b> (85.800 en 2019)
Noticias en la Newsletter	<b>27</b> (95 en 2019)
Horas de formación	<b>3.860</b> (15.018 en 2019)
Grado de satisfacción de las empleadas y empleados por la formación (analizadas encuestas recibidas)	<b>8,80</b> (sobre 10) <b>8,44</b> (en 2019)
Inversión en formación por empleadas y empleados (€)	<b>117,47€</b> (476,21€ en 2019)
Reuniones con representantes de trabajadores y trabajadoras en las distintas comisiones de la sociedad convocadas	<b>10</b> (8 en Seguridad y Salud y 2 en Comisión Negociadora)  (10 en 2019)

## Participantes

Trabajamos para crear juegos responsables, seguros y fiables. Adoptamos el compromiso de que nuestros productos y servicios estén orientados a alcanzar el máximo nivel de satisfacción del participante.



Llamadas recibidas del participante/usuario web, entidades financieras y público en general	<b>89.421</b> (67.098 en 2019)	Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Lotería Nacional, aceptadas en el Departamento de LN	<b>62,88%</b> (68,67% en 2019)
Llamadas atendidas	<b>53.460</b> (50.612 en 2019)	Reclamaciones recibidas de premios de Juegos Activos	<b>1.632</b> (1.007 en 2019)
Correos/fax atendidos	<b>78.189</b> (67.030 en 2019)	Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Juegos Activos, aceptadas	<b>83,95%</b> (82,82% en 2019)
Asistencia presencial a participantes	<b>57</b> (244 en 2019)	Reclamaciones de Lotería Nacional remitidas a la FNMT	<b>20</b> (13 en 2019)
Consultas a través del Buzón de Info. SELAE	<b>3.265</b> (1.882 en 2019)	Solicitudes de información sobre Juego Responsable	<b>3</b> (ninguna en 2019)
Quejas recibidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU)	<b>7.065</b> (7.355 en 2019)	Tipo de llamadas atendidas CAU (con mayor porcentaje)	<b>49,52% Información</b> (29,85% Operativa en 2019)
Reclamaciones recibidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU)	<b>4.340</b> (1.066 en 2019)	Índice de satisfacción media (sobre 10) del participante del Canal de Venta por Internet	<b>8,48</b> (8,41 en 2019)
Sugerencias recibidas CAU	<b>682</b> (746 en 2019)		
Reclamaciones recibidas de premios de Lotería Nacional en el Departamento de Lotería Nacional (LN)	<b>4.949</b> (4.042 en 2019)		

## Puntos de venta / red comercial

Mantenemos relaciones comerciales estables y fluidas en un marco de confianza y colaboración con la organización.

Llamadas recibidas del punto de venta y delegaciones	<b>102.211</b> (93.218 en 2019)
Llamadas atendidas	<b>76.934</b> (77.294 en 2019)
Correos recibidos y contestados del PV (Buzón Estila)	<b>3.369</b> (1.948 en 2019)
Llamadas atendidas de Asistencia Técnica de Delegación	<b>3.814</b> (4.295 en 2019)
Visitas de Asistencia Técnica Madrid	<b>4.369</b> (5.813 en 2019)
Porcentaje de problemas técnicos u operativos, incidencias o consultas resueltas en el <b>Teléfono de Atención al punto de venta TAP</b> (sin traspaso a otras unidades)	<b>77,60%</b> (82,45% en 2019)
Quejas recibidas o registradas de los Puntos de Venta (TAP)	<b>126</b> (204 en 2019)
Reclamaciones recibidas o registradas de los Puntos de Venta (TAP)	<b>38</b> (25 en 2019)
Sugerencias recibidas TAP	<b>77</b> (144 en 2019)



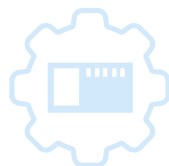
Reuniones de SELAE con la Junta Directiva de la Asociación de Delegados y Delegadas **30**  
(11 en 2019)

Tipos de llamadas atendidas (con mayor porcentaje) **24,81 % Información**  
(29,76% Información en 2019)

Tipo de llamadas atendidas (con menor porcentaje) **0,04 % Sugerencias**  
(0,05% Sugerencias en 2019)



## Asociaciones / organizaciones homólogas

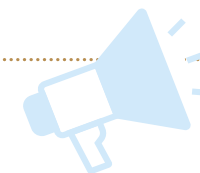


Promocionamos el intercambio de buenas prácticas y trabajos conjuntos.

SELAE ha tenido presencia activa con asociaciones profesionales del sector durante 2020:

Encuentros bilaterales, congresos	<b>2</b> (5 en 2019)
Reuniones Comités Ejecutivos European Lotteries (E.L), World Lottery Association (WLA) y Corporación Iberoamericana de Loterías del Estado (CIBELAE)	<b>9</b> (8 en 2019)
Grupos de trabajo en los que participa SELAE	<b>9</b> (5 en 2019)
Reuniones con el Órgano Ejecutivo y Comité de Gestión del SLE (Servicios de las loterías en Europa)	<b>8</b> (9 en 2019)
Colaboraciones sectoriales en Euromillones	<b>51</b> (25 en 2019)

## Creadores de opinión



Creamos relaciones basadas en la transparencia, responsabilidad, veracidad y rigor de la información facilitada.

Notas de prensa emitidas	<b>En torno a 800</b> (En 2019 Superan el millar)
Ruedas de prensa convocadas	<b>6</b> (En 2019 Superan la veintena)
Programas de Loterías en TV 2019	<b>378</b> (473 en 2019)
Reuniones del grupo de trabajo de comunicación interna	<b>4</b> (19 en 2019)
Campañas específicas en Redes sociales (RRSS) para difundir los juegos y ampliar presencia digital	<b>15</b> (35 en 2019)
Planes de contenidos semanales que se abordan en redes sociales	<b>43</b> (52 en 2019)

## Empresas proveedoras y entidades bancarias

Establecemos relaciones basadas en el beneficio mutuo y confianza, y la máxima seguridad de las licitaciones. Trabajamos para transmitir nuestro compromiso con la sostenibilidad a todas las empresas con las que nos relacionamos, apostando por el desarrollo sostenible y transparencia. Fomentamos la competencia en la contratación del sector público.



Publicados en la Plataforma de Contratación del Sector Público <sup>(3)</sup> **223**  
(319 en 2019)

Reuniones Comisión de Contratación **34**  
(31 en 2019)

Empresas proveedoras <sup>(2)</sup> **200**  
(298 en 2019)

Empresas proveedoras nacionales **188**  
(279 en 2019)

Importe de adjudicación a empresas proveedoras (€) **167.128.191,39 €**  
(112.649.654,53€ en 2019)

Porcentaje adjudicación a empresas proveedoras españolas (€) <sup>(1)</sup> **94%**  
(95,09% en 2019)

Número de Expedientes **263**  
(330 en 2019)

<sup>(1)</sup> Se han considerado extranjera los establecimientos permanentes cuya matriz es extranjera pese a tener NIF nacional.

<sup>(2)</sup> A estos efectos se han tomado como empresas proveedoras todas las empresas que han sido adjudicatarias en el ejercicio 2020.

<sup>(3)</sup> A estos efectos se han tomado como fechas desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.



## Dirección General de Ordenación del Juego

SELAE forma parte del Consejo Asesor de Juego Responsable que tiene como finalidad minimizar los daños que el juego provoca en los grupos vulnerables.

Trata los temas de Juego Responsable desde diferentes perspectivas administrativa, social, psicológica y económica.

Durante el año 2020 no ha mantenido ninguna reunión el Consejo Asesor (en 2019 se reunió una vez)





**LOTERÍAS**  
Y APUESTAS DEL ESTADO