

INDICE











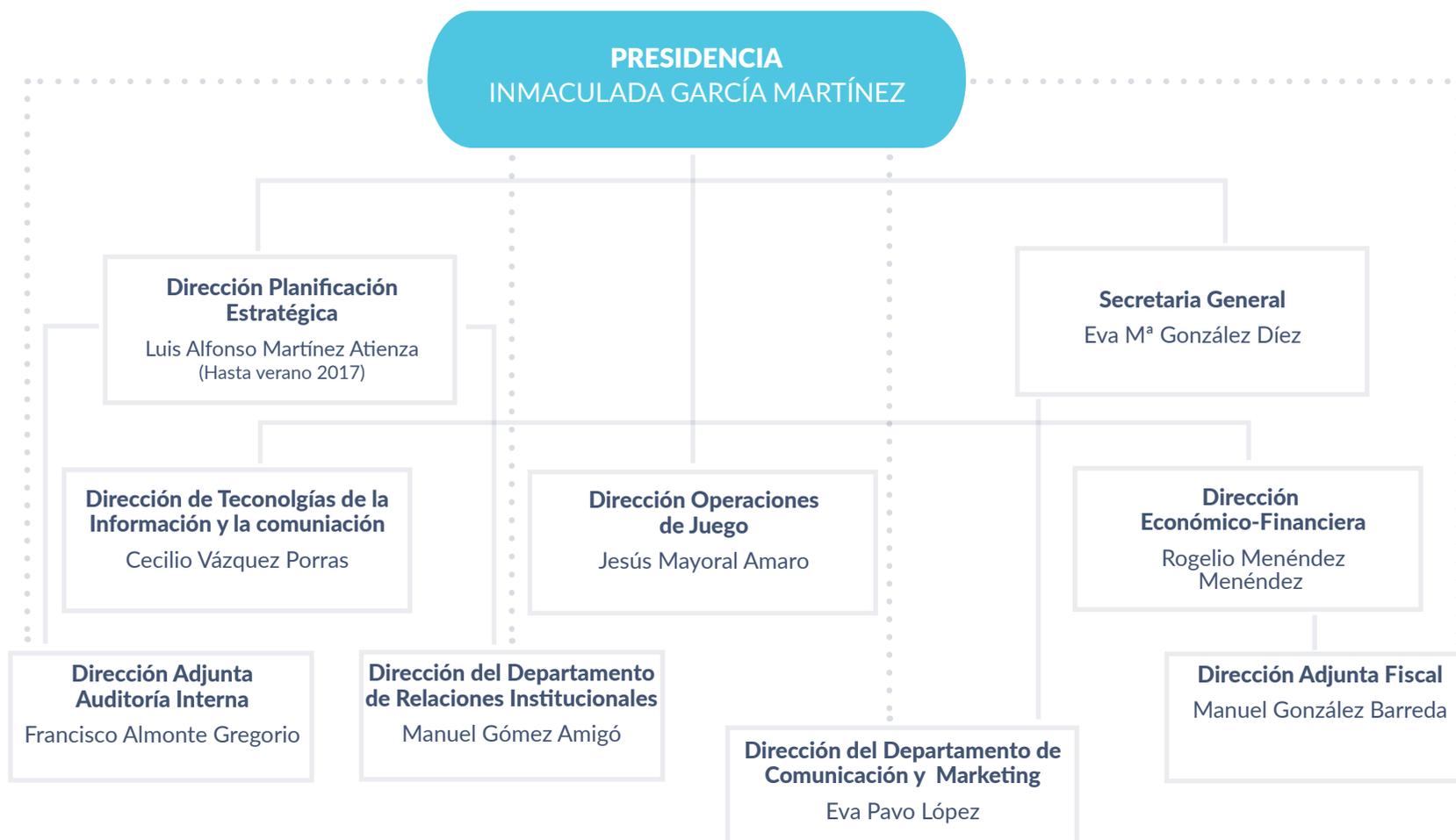






ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Dirección de SELAE se estructura de acuerdo con el siguiente organigrama:



















EJES ESTRATÉGICOS

SELAE es actualmente un operador líder en la gestión, explotación y comercialización de la actividad del juego en sus distintas modalidades de loterías y apuestas, realizadas a través de medios presenciales (puntos de venta) y otros medios telemáticos, como internet y móvil.

Desde su creación mantiene una clara vocación social, generando unos ingresos fundamentales para el Estado, generando ilusión, transmitiendo confianza y todo ello a partir de la concepción de nuestra actividad desde la Responsabilidad, el Compromiso Social y el Juego Responsable.



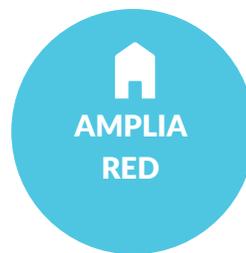
CALIDAD

En los servicios
y productos



**SEGURIDAD Y
PROTECCIÓN**

En los servicios
y productos



**AMPLIA
RED**

De puntos de
venta



JUEGOS

Responsables y
sostenibles

La apuesta de SELAE por la responsabilidad se traduce, no sólo en un estricto cumplimiento de las leyes, sino también en la generación de valor para nuestros grupos de interés y la firme apuesta por el juego responsable



Para cada una de estas líneas se marcan unos **objetivos estratégicos**.

SELAE como sociedad apreciada por sus grupos de interés:

- Potenciar y mejorar la imagen de SELAE

SELAE como operador competitivo en el sector del juego:

- Mejora de nuestra cartera de productos
- Mejora de nuestros canales de venta

SELAE como organización excelente y eficiente:

- Mejora de nuestros procesos









L-EST-3 SELAE como organización excelente y eficiente

SELAE busca la excelencia y la eficiencia como elementos de valor para nuestros productos y servicios, así como para nuestros grupos de interés, con el objetivo de poder hacer una organización más sostenible.

OBJETIVO MEJORA DE NUESTROS PROCESOS

❖ SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INMEDIATA

- Desarrollo y puesta en marcha del nuevo sistema de suministro inmediato de información (SII), que permitirá a la Agencia Tributaria obtener información casi en tiempo real de las transacciones y, por lo tanto, mejorar el control tributario.

❖ AUTOMATIZACIÓN DE GESTIONES INTERDEPARTAMENTALES (FASE 2)

- Automatización de flujos de trabajo entre diferentes departamentos o grupos de SELAE, para agilizar y ser más eficientes en trámites de carácter interno, mediante la creación de repositorios de trabajo e implementación de flujos trazables de las acciones iniciadas y de su estado.

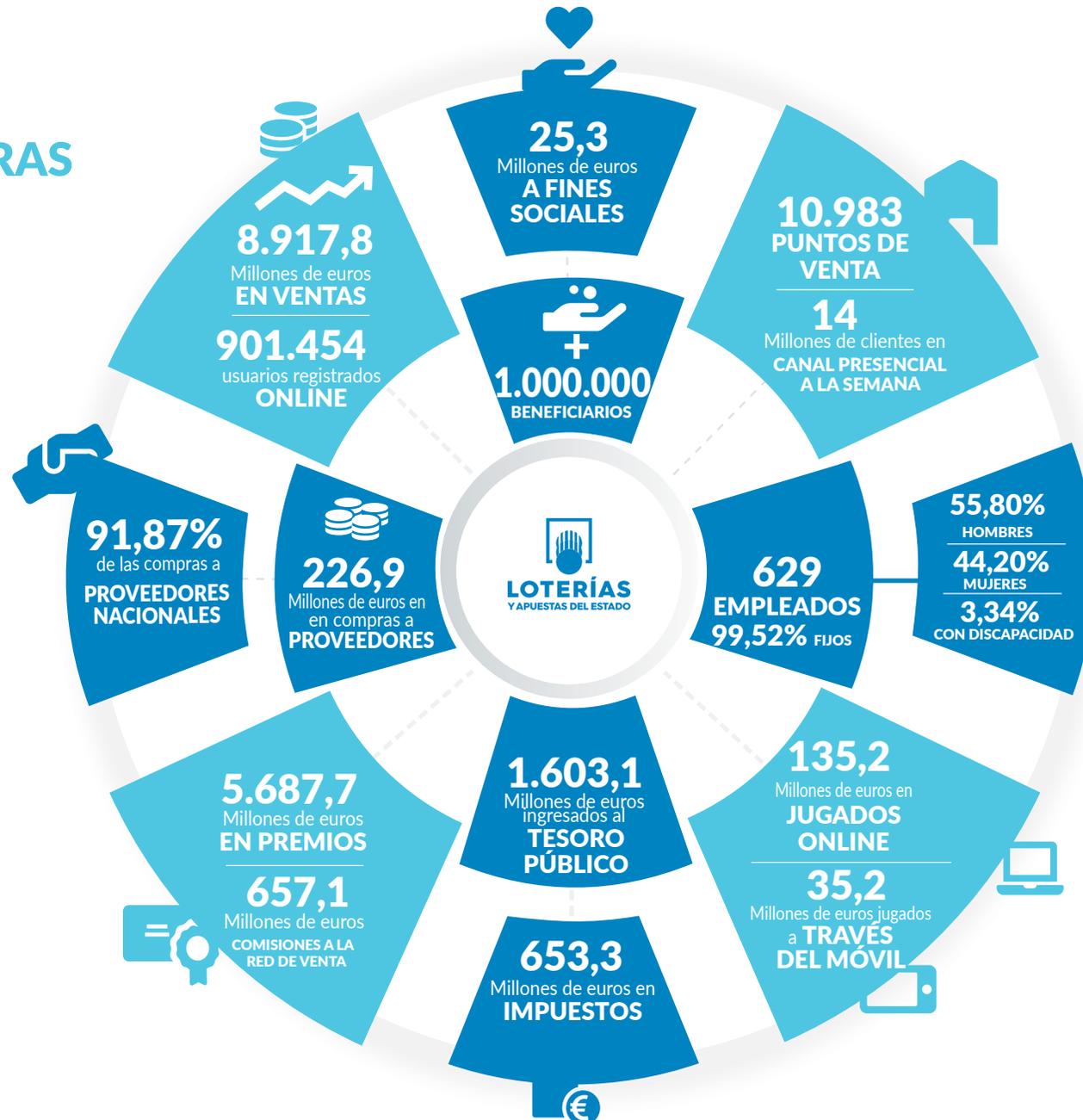
❖ INTEGRACIÓN Y HOMOGENEIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS

- Elaboración de una propuesta de unificación del procedimiento de solicitud y concesión de préstamos para empleados.
- Elaboración de una propuesta de armonización de categorías profesionales y su conversión en grupos profesionales.
- Centralización del control horario.

Como resultado del desarrollo y la aplicación del marco estratégico para 2017 y la operativa diaria de la organización, SELAE logra la totalidad de los objetivos previstos, mejorando así la gestión de sus juegos y las ventas en el conjunto de juegos un **1,24%**.



SELAE EN CIFRAS









PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

ACCIÓN SOCIAL



Por su contribución en la mejora de la calidad de vida y sensibilización sobre personas con síndrome de Down en España, promocionando y difundiendo la campaña **XTuMirada**, a través de todos sus canales de comunicación. Concedido por Down España.



PUBLICIDAD



SELAE fue reconocida con el Premio Anunciante del Año en la 32ª edición de El Sol, Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria, en atención a la excelencia y la calidad creativa que ha primado en las campañas más recientes de la compañía para todos sus productos, especialmente La Primitiva y la Lotería de Navidad.

Loterías y Apuestas del Estado fue premiada por la creatividad de sus campañas publicitarias durante 2016.



+50
Premios en campañas publicitarias







 **Plata en la categoría TV/Cine en el Festival El Sol**

Por la campaña de Euromillones **¿Crees en el destino?**

 **Short List en la categoría TV/Cine en el Festival El Sol**

Por la campaña de Euromillones **¿Crees en el destino?**

LA PRIMITIVA

 **Premio CdeC Ideas-Oro en la categoría Radio**

Por la Campaña de La Primitiva **Abogado Panadeo-Diseñador.**

 **Premio CdeC Ideas-Plata en la categoría Radio**

Por la Campaña de La Primitiva **No sabes pero sí sabes.**

 **Premio CdeC Ideas-Bronce en la categoría Radio**

Por la Campaña de La Primitiva **No sabes pero sí sabes.**

 **Premio CdeC Inbook en la categoría Radio**

Por la Campaña de La Primitiva **La mitad (Cuña La Primitiva).**

 **Premio CdeC Inbook en la categoría Radio**

Por la Campaña de La Primitiva **Rebajas (Cuña La Primitiva).**

 **Oro en la categoría Radio en el Festival El Sol**

Por la Campaña de La Primitiva **AbogadoPanadero-Diseñador.**

 **Plata en la categoría Radio en el Festival El Sol**

Por la Campaña de La Primitiva **No sabes pero sí sabes.**

 **Plata en la categoría Radio en el Festival El Sol**

Por la Campaña de La Primitiva **Y ya.**

 **Plata en la categoría Radio en el Festival El Sol**

Por la Campaña de La Primitiva **La Mitad.**

 **Gran Premio CAMPAÑA en el Festival El Sol**

Por la Campaña de La Primitiva **Abogado-Panadero-Diseñador.**























ÓRGANOS DE GESTIÓN

PRESIDENCIA

La Presidenta del Consejo de Administración es elegida de entre sus miembros de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales de la Sociedad.

Corresponde a la Presidenta la facultad ordinaria de convocar el Consejo de Administración, de formar el orden del día de sus reuniones y de dirigir los debates.

Asimismo, la Presidenta de SELAE ostenta funciones ejecutivas por expreso apoderamiento del Consejo de Administración. Entre otras cuestiones, la Presidenta:

- **Impulsa y coordina las actividades de la Sociedad.**
- **Fija las directrices generales de actuación de las diferentes Direcciones que componen la Sociedad, aplicando criterios de gestión empresarial.**
- **Diseña e implanta nuevos proyectos que permitan, a través de la Innovación de los juegos, el desarrollo y crecimiento de la Sociedad.**
- **Debe cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno de la Sociedad.**













•

•















































Venta por provincias en el conjunto de juegos



























NUESTRA RED

SELAE cuenta con una amplia red comercial de cerca de **11.000 Puntos de Venta**, repartidos por toda la geografía nacional, y que está atendida por más de **18.900** profesionales que generan el **98,48%** de la venta total.

El número de puntos de venta se mantiene en 2017, y se sustituyen aquellos que por cualquier motivo cesan en la actividad. La red comercial de SELAE está sujeta a cambios, altas y bajas, adaptándose a la realidad sociodemográfica española.

PRINCIPALES CIFRAS:



10.983
PUNTOS DE VENTA

(4.169 integrales
y 6.814 mixtos)



52
**DELEGACIONES
COMERCIALES
TERRITORIALES**



SELAE está presente en el **42,99%** de los municipios españoles, dando servicio a **3.493** municipios y **4.108** localidades



El **98,48%** de la **venta total** la realizó la **red presencial** de SELAE



557,1 M€
en comisiones abonadas a la red comercial



18.925
(aprox) em-pleos indirectos generados en los **Puntos de Venta** y **Delegaciones**

HECHOS DESTACADOS EN 2017



Consolidación en 2017 de la **Oficina Virtual**: con la nueva aplicación los trámites administrativos entre Punto de Venta y SELAE se hacen de forma telemática/online, tramitándose por este nuevo canal **+4.300 solicitudes**.



Formación al Departamento de Inspección sobre la coordinación en la puesta en marcha de la aplicación para dar cumplimiento a la **Ley 10/2010 de 28 de abril de Prevención Blanqueo de Capitales**.

Instalación de **17 puntos de venta móviles** instalados en las salidas de etapa de la Vuelta Ciclista a España 2017 y dónde **SELAE patrocina el Premio de la Montaña**.



Instalación de nuevos **terminales Kewin Multimedia**, Pistolas Lectoras de **Códigos de barras**.



Formación en Prevención de Blanqueo de Capitales y Juego Responsable a los Delegados y Puntos de Ventas.

21.709 visitas de la **Delegación a Puntos** de Venta.

27.224 Asistencias / Intervenciones totales de las Delegaciones Comerciales de SELAE.





Los Puntos de Venta en zonas singulares representan un **4,67%** del total, y facturan casi un **9%** de las ventas, con presencia de SELAE en el **86,6%** de los Centros Comerciales de España.

En 2017 la red comercial de SELAE dispone también de **40 Puntos de Venta Mixtos** en zonas de público estacional de interés turístico, repartidos en zonas de playa (**39**) y zonas de montaña y nieve (**1**).

En 2017 hay **615** puntos de venta que ceden titularidad, **310** puntos de venta que solicitan el traslado y **285** puntos de venta que se trasladan permitiendo un mejor servicio.

DELEGACIONES

SELAE tiene **52 Delegaciones Comerciales Territoriales** que realizan entre otras funciones comerciales, la promoción de ventas, asesoramiento, comunicación, y formación, conforme a la estrategia y objetivos fijados por SELAE, así como la asistencia técnica al equipamiento tecnológico del punto de venta.

CARACTERÍSTICAS DE NUESTRA RED PRESENCIAL:



Confianza: los clientes valoran la garantía del Estado, la calidad y la seguridad del servicio prestado por SELAE y que la red transmite eficazmente.



Proximidad-Cercanía: existe un punto de venta cada **3.331 habitantes** mayores de edad.



Profesionalidad y compromiso: Los clientes son atendidos por personal debidamente formado en todos los productos de SELAE, uso de tecnología y juego responsable.



Notoriedad: la imagen corporativa de SELAE es reconocida como imagen de garantía y seguridad.

Capilaridad: presente en el **42,99%** de los municipios, y el **50,56%** de las localidades españolas.



Afluencia de Clientes: 4.813.000 personas compran algún tipo de producto en los puntos de venta de SELAE cada semana (EGM), los lunes el día con mayor afluencia de clientes en nuestra red presencial de venta, siendo de 11.30 a 12.00 el horario de mayor concurrencia.



Para SELAE es fundamental que su **red de venta esté capacitada**. Para ello en el año 2017 se han impartido más de 4.300 horas de formación (Delegación y Puntos de Venta).

PLAN DE FORMACIÓN RED DE VENTA:

Delegación y Personal de Delegación:

Número de sesiones formativas para Delegados y Personal de Delegación: **947**



Asistentes a las sesiones formativas para Delegados y Personal de Delegación: **1.350**



Personal formado en “Buenas Prácticas en Juego Responsable y Prevención del Blanqueo de Capitales”: **210**



Horas invertidas en formación para Delegados y Personal de Delegación: **2.270**

Gestores y Personal Puntos de Venta:

Número de sesiones formativas para Gestores y Personal Puntos de Venta: **759**



Asistentes a las sesiones formativas y de reciclaje para Gestores y Personal Punto de Venta: **1761**

MAPA DE DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE PUNTOS DE VENTA:



Modernizamos nuestra red de ventas con las últimas tecnologías para facilitar la experiencia a nuestros clientes







PRINCIPALES CIFRAS



135.200.545 €
en ventas por canal
online (+16,6%*)



+12,4% ventas a
través de la fidelización
de participantes online
(suscripciones)



Media de usuarios que
juegan mensualmente:
285.809 (+14,8%*)



35.218.400 €
en ventas por canal
móvil



901.454 usuarios
registrados verificados
(+ 23,4%*)



133. 686.001
visitas a la web
(- 4,6%*)



32,3 Millones de
apuestas al año
(+13,7%*)



2,5 Millones de apues-
tas a través de las App
Móviles (+136,7%*)



425.106 usuarios
activos en aplicaciones
para móvil al año



111.057 jugadores
diferentes que han
comprado a través de
Apps

(*) Variación respecto a 2016





































FUTBOL/ LA QUINIELA



“VUELVE LA LIGA”
(RK People)

Esta campaña se realiza con material PV, radio e internet para comunicar el comienzo de la nueva temporada de La Quiniela.







WEBS OFICIALES DE SELAE

SELAE tiene dos páginas web: una específica de juegos, y la corporativa.

Web loteriasypuestas.es

Las ventas de SELAE por Internet se realizan a través de la página web www.loteriasypuestas.es y de sus Apps disponibles para entornos móviles.

La web oficial de venta por internet de Loterías y Apuestas del Estado, es la web específica de juegos; sin comisiones. Es la **quinta más recordada por los internautas españoles en 2017**, según la 3ª ola del último Estudio General de Medios (EGM). Estos datos señalan que la web loteriasypuestas.es es sube un puesto respecto a la anterior oleada, alcanzando los **2.391.000 visitantes únicos cada mes**.

Primera web pública de e-commerce de España según la clasificación privada de e-show magazine. Según la mayoría de clasificaciones publicadas de comercios online en España, la web de Loterías del Estado se encuentra entre las cinco más importantes tanto por número de pedidos (más de 32 millones de apuestas anuales) como de visitantes (11 millones de visitantes mensuales).

La web de SELAE es la **octava web de loterías más visitada del mundo**, recibiendo (solo la parte de juegos) **33,9 millones de visitas** en 2017. El perfil del público español que juega online a través de nuestra web y Apps, es masculino y de mediana edad, principalmente. (Fte: www.similarweb.com y **Google Analytics**). Ocupa la 4ª posición en el ranking de mejores Website en la categoría “Lottery” en Europa (incluida Rusia como país Europeo) y





la 9ª posición en el mundo (Fte: www.similarweb.com/top-websites/category/gambling/lottery).

Por ejemplo <https://eshowmagazine.com/top-300-guide/>

HECHOS DESTACADOS EN 2017



Mayor visibilidad a los premios entregados por SELAE a través de la publicación del **“Mapa de Millonarios”**



Colaboración e incorporación de nuevos bancos (13 en total) como medios de pago de apuestas en la web a través de transferencia bancaria, alcanzando el 75% aproximadamente de la población española.

Web corporativa selae.es

Se encuentra toda la información general y relevante sobre las actividades que desarrolla SELAE.

La web corporativa de SELAE es el portal online que sirve de canal de comunicación entre la empresa y sus usuarios. En la web se encuentran temas relativos a normativas, red comercial, comunicación, información económica-financiera.... Especialmente relevante es la información sobre el desarrollo de los **principios de responsabilidad social** (fomentando los principios de solidaridad, respeto, sostenibilidad y responsabilidad ante la sociedad), y el desarrollo y difusión de **buenas prácticas de juego responsable**, demandando una mayor concienciación y sensibilidad de los usuarios acerca de los problemas e impactos del juego en grupos vulnerables y menores de edad.

En 2017 esta web institucional ha lavado su cara para unificarla con la imagen que Loterías del Estado quiere transmitir por igual en todos sus canales de comunicación, incorporando un aspecto más limpio, sencillo y sobrio, que permite una mayor claridad y visibilidad de las acciones sociales desarrolladas por SELAE, campañas institucionales e internacionales y acuerdos con otras asociaciones u organizaciones.

Por otro lado, las visitas globales a esta web han descendido un 54% durante 2017:

Visitas a la web corporativa	2017	2016
Número de visitas	499.587	1.085.948

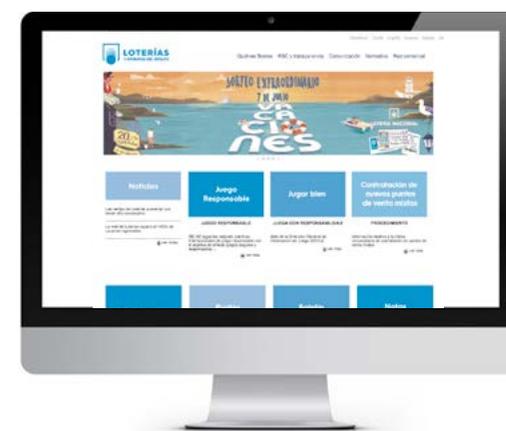


SELAE sigue las mejores prácticas internacionales de juego responsable con el objeto de ofrecer juegos seguros y responsables. En este ámbito, los usuarios pueden encontrar en la **web corporativa**, principios, consejos, medidas, acceso a centros de ayuda, estudios e información relevante que tienen como eje principal garantizar que los juegos sean seguros para el público y compatibles con los grupos de interés, prestando especial atención a los más vulnerables. En 2017 el número de accesos a estos contenidos han descendido un **31,1%** respecto al ejercicio anterior.

Visitas a la página de Juego Responsable	2017	2016
Número de visitas	37.977	55.147

En 2017 como parte fundamental de nuestra RSC, fomentamos el acceso a la información pública relevante de nuestra organización y su actividad para nuestros grupos de interés, alcanzando la web corporativa las **5.207** visitas y conexiones a nuestra **Memoria Integrada SELAE**, incrementándose un **57,7%** respecto a 2016.

A través de nuestra web corporativa se consiguió en 2017 una mayor visibilidad del compromiso y apoyo de SELAE a la sociedad, contribuyendo en aquellas iniciativas o acciones sociales que tienen por objeto la promoción de valores sociales, culturales y deportivos. Los accesos a esta parte de la RSC han alcanzado las **4.339 visitas**, aumentando un **16,6%** con relación a 2016. Este año fue especialmente significativo las visitas a **“SELAE con el Deporte”** con **2.262 accesos** (97,7% más que en el año 2016) fiel a su compromiso con los deportistas, discapacitados y nuevas disciplinas, deporte base y participación femenina.





REDES SOCIALES

SELAE continúa creciendo en las principales redes sociales con una presencia muy activa, transmitiendo contenidos más creativos y una comunicación constante y dinámica con los usuarios que ha permitido una mayor participación:

- Servicio de actualización diaria y de última hora.
- Relación directa con los usuarios y comunicación bidireccional.
- Creatividad e innovación en sus contenidos.
- Gestión de nuestra propia imagen estableciendo nuestro propio estilo como marca según las necesidades de comunicación en el negocio.



EN TWITTER



EN FACEBOOK



EN YOUTUBE



En 2017 aumentan las cifras de seguidores en todas las cuentas de cada red social (institucional y juegos).

RR.SS	2017	2016	Variación 16-17
Twitter	84.700	75.184	+12,6
Facebook	140.698	129.772	+8,4
YouTube	19.334	-	-

CAMPAÑAS DESTACADAS EN REDES SOCIALES 2017:

1. TWITTER:

- **Lotería Nacional de Navidad:** Campaña del Sorteo Extraordinario de Navidad 2017.
- **Lotería Nacional de El Niño:** Sorteo Extraordinario de El Niño 2017.
- **La Quiniela:** botes, superbote, campaña de enero o comentarista por un día.

2. FACEBOOK

- **Lotería Nacional:** Sorteo Extraordinario de San Valentín, Campaña de Verano del Sorteo Extraordinario de Navidad, Campaña del Sorteo Extraordinario de Navidad,
- **La Primitiva:** “Rebajas”, “No sabes, pero sí sabes”, 47 millonarios.
- **La Quiniela:** botes, superbotes, 70 aniversario de la quiniela, comentarista por un día o Vuelve La Lliga.

3. YOUTUBE

- **Lotería Nacional:** Sorteo Extraordinario de San Valentín, Campaña de verano del Sorteo Extraordinario de Navidad, Campaña del Sorteo Extraordinario de Navidad, Sorteo Extraordinario de El Niño.
- **La Quiniela:** campaña de enero.

4. INSTAGRAM

- **Lotería Nacional:** Campaña de Verano de y campaña de Navidad.
- **La Quiniela:** buscamos al 7.



Los nuevos canales de comunicación con nuestros grupos de interés cobran cada vez más importancia, con un claro incremento respecto al año 2016



BOLETÍN LAE

El Boletín de Loterías y Apuestas del Estado se distribuye entre nuestra numerosa red de venta, así como personal de SELAE y entidades relacionadas con la actividad, alcanzando una tirada de 15.000 ejemplares. También el público en general puede acceder a él a través de la página web corporativa de Loterías: selae.es.

El boletín (6 números), de periodicidad bimestral, ofrece información de primera mano de SELAE, patrocinios, promociones, colaboraciones, sorteos, premios y reconocimientos, así como, noticias y novedades relacionadas con la actividad de la Sociedad.





TELEVISIÓN

En 2017 se afianzan las emisiones diarias de los sorteos en Televisión con nuevos contenidos, nuevas imágenes y amplios reportajes de aquellas iniciativas donde participa y colabora SELAE, resultando los sorteos más atractivos para el espectador. Se emiten 414 Programas diarios a través de La 1-TVE y 52 Programas semanales de “La Suerte en tus manos” en La 2-TVE. Además, de 2 programas especiales de los Sorteos de Navidad y El Niño. También se emiten en TV los 9 sorteos viajeros realizados en 2017.



El programa del Sorteo de Navidad 2017 tuvo un share del **44,6%** y **1.770.000** espectadores.









Distribución de la plantilla según centros de trabajo y género

	2017		TOTAL	2016		TOTAL	VARIACIÓN
	HOMBRES	MUJERES		HOMBRES	MUJERES		
Poeta Joan Maragall	188	194	382	198	200	398	-4,0%
Manuel Továr	91	57	148	92	60	152	-2,6%
Xaudaró	52	15	67	53	15	68	-1,4%
Arganda	5	3	8	5	2	7	14,3%
Tenerife	6	4	10	6	4	10	-
Burgos	4	2	6	3	2	5	20,0%
Zamora	3	1	4	3	1	4	-
Palencia	2	2	4	2	2	4	-

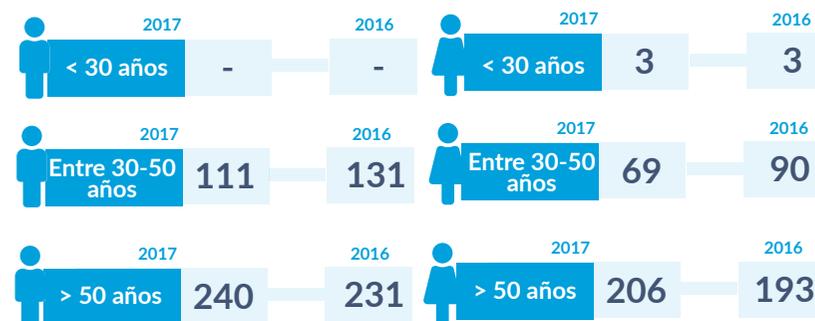
Edad media del equipo en años



SELAE cuenta con unos profesionales con amplia experiencia en el sector, siendo la edad media de los mismos de **53,03 años**.

El 70,91% del equipo de SELAE se encuentra en la franja de edad "mayor de 50 años", aumentando este tramo un 5,2% más que en 2016.

Distribución de la plantilla por tramos de edad y género



El **17,65%** de los profesionales de SELAE, entre 30 y 50 años, desarrollan su actividad ocupando puestos de mandos intermedios y técnicos. En cambio, el **32,43%** del personal con mayor antigüedad y mayores de 50 años ocupan puestos de administración y auxiliares.







Durante el año 2017 se producen **30 bajas** en la plantilla de SELAE, el 46,7% del total de las bajas son debidas a las jubilaciones. El 63,3% de las mismas correspondieron a hombres y el 36,7% a mujeres. El 66,7% de las bajas se dieron en la franja de edad de mayor de 50 años. Todo ello representa una tasa de rotación del 4,77% duplicando esta, la tasa del año anterior (2,16%).

Número de bajas por género y edad en 2017

	Hombres	Mujeres	<30 años	Entre 30 y 50	>50 años
Bajas	19	11	1	9	20

Número de bajas por centros de trabajo 2017

Centro de trabajo	Número de bajas
Poeta Joan Margall	19
Manuel Továr	6
Xaudaró	2
Arganda	
Tenerife	
Burgos	1
Zamora	2
Palencia	

DESARROLLO PROFESIONAL

La plantilla de SELAE según el nivel de estudios, presenta un reparto equilibrado en los distintos niveles de cualificación, aumentando en 2017 los trabajadores con formación universitaria y estudios de formación profesional por las nuevas incorporaciones.

Distribución de la plantilla según nivel de cualificación y género en 2017

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Formación Universitaria	123	99	222
Bachilleratos	75	64	139
Formación Profesional	43	21	64
Secundaria	42	37	79
Primaria	6	3	9

*Sin acreditar 116

Distribución de la plantilla según categoría profesional y género, 2017

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Dirección	6	2	8
Mandos intermedios y Técnicos	167	61	228
Personal Administrativo y auxiliar	113	142	255
Personal Subalterno	26	10	36
Personal Discontinuo / tiempo parcial	39	63	102









Durante 2017 un total de 6 empleados de SELAE disfrutaron del **permiso de maternidad o paternidad**, solicitado y repartidos de la siguiente manera:

	2017			2016		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Empleados que disfrutaron de baja por maternidad o paternidad	3	3	6	5	3	8
Empleados que se reincorporaron al finalizar el permiso por maternidad o paternidad	3	3	6	5	3	8

SELAE COMPROMETIDA CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Política de Seguridad y Salud de SELAE centra sus compromisos y esfuerzos en promover, promocionar y mejorar la seguridad, la salud y el bienestar laboral de sus profesionales dentro de un entorno laboral seguro y saludable.

VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS EMPLEADOS:

SELAE lleva a cabo en las sedes de la Sociedad y Delegaciones dependientes actuaciones preventivas de vigilancia y control de la salud a sus trabajadores para garantizar su estado de salud en función de los riesgos inherentes a sus puestos de trabajo.

En 2017 se programaron las pruebas necesarias para valorar el estado de salud de los trabajadores, realizándose **252 reconocimientos médicos**.

En 2017 se atendieron a través del Servicio Médico propio de SELAE, **1.585 visitas** de medicina general asistencial, un **87,35%** más que 2016. Cuantificadas por género (51,86% mujeres y 48,14% hombres).

En 2017 se ha incorporado a la Red de espacio Cardio protegido de la Comunidad de Madrid inscribiendo los desfibriladores ubicados en sus centros de trabajo en el Registro madrileño de desfibriladores externos, adscrito a la Consejería de Sanidad.

Esto implica una forma de colaborar con los Servicios de Emergencias Sanitarias de la Comunidad de Madrid en la mejora de la eficacia y eficiencia de la respuesta asistencial ante una parada cardiaca.

Además, con el objetivo de formar a los empleados en esta materia, desde octubre de 2017, SELAE está realizando una actuali-









NUESTRA TECNOLOGÍA

Las TIC de SELAE constituye uno de nuestros principales activos y la base de las operaciones de la organización en el actual entorno digital, y sirven de apoyo para el desarrollo de las actividades de venta de los juegos por el canal presencial o Internet.

SELAE dispone de la capacidad tecnológica para desarrollar e implantar nuevos procesos, servicios o productos con un soporte tecnológico de muy alta calidad que responde a las necesidades actuales del sector.

HECHOS DESTACADOS EN 2017



Renovación de servidores, equipos de comunicaciones y cambio tecnológico desde el sistema operativo propietario a sistema operativo open source Linux.



Actualización de los mecanismos de seguridad, cifrado y gestión de claves criptográficas en el ámbito de seguridad de la información.



Despliegue del nuevo terminal para la Red de Venta con los nuevos dispositivos lectores de código de barras en 8.500 unidades del total de 12.800.



Ampliación de este dispositivo a los terminales de la red complementaria que hasta ahora no disponía de esta facilidad.



Continua la virtualización de servidores en el marco de la estrategia tecnológica de SELAE, reduciendo el número de equipos físicos en el CPDs.



Uno de los hechos destacadas en 2017 como valor añadido y con el objetivo de mejorar los servicios prestados a los Puntos de Venta de la Red Comercial, fue la finalización del proyecto e implantación del **Nuevo Terminal de Juego “Kewin Multimedia 2”**. Después de una breve prueba de campo con 50 terminales instalados en otros tantos puntos de venta de la Red Comercial de Madrid, que permitió confirmar el adecuado funcionamiento del nuevo terminal y recibir propuestas de mejora de los operadores de los puntos de venta que participaron en la prueba, se dio comienzo a su despliegue. El despliegue e instalación comienza en el mes de julio en la Delegación de Madrid, seguido en septiembre en las Delegaciones de Barcelona, Valencia, Málaga y Sevilla. Se finaliza el año 2017 con 1.560 nuevos terminales instalados en 12 delegaciones de nuestra Red Comercial. El nuevo terminal, que aporta un mayor rendimiento, capacidad y fiabilidad respecto de los equipos actualmente instalados, facilitará la simplicidad de las operaciones incorporando nuevas funcionalidades. Es más intuitivo y mejora las operaciones con una nueva pantalla táctil de 15” con una interfaz gráfica de usuario más sencilla y que permite mayores prestaciones.

Otra novedad del Terminal fue la incorporación de la nueva **Pantalla Cliente** que sustituye a los actuales visores de datos, facilitando la presentación de información al participante (visualiza datos económicos, pago de apuestas, cobro de premios), y además, facilita información promocional e informativa a los clientes (próximos botes, promociones especiales, campañas publicitarias, etc.). Simultáneamente con la implantación del nuevo terminal se ha realizado una completa renovación tecnológica de la infraestructura y el protocolo de comunicaciones entre el nuevo terminal y el sistema central, incorporando el protocolo HTTP que posibilita la comunicación con otros sistemas de información en un entorno abierto.

En octubre de 2017 comienza la instalación de nuevas pistolas lectoras que permiten la lectura de códigos de barras y, además, nuevos códigos bidimensionales (BIDI). Estas nuevas pistolas permiten realizar pagos y cancelaciones mediante lectura de los códigos existentes en los resguardos del cliente. La incorporación de lectura de códigos BIDI permitirá en el corto plazo la incorporación de nuevas funcionalidades como la repetición de apuestas leyendo el código impreso en los resguardos de nuestros clientes o la lectura de apuestas leyendo el código directamente sobre la pantalla de un teléfono móvil.

A nivel internacional el área TIC de SELAE ha actuado como proveedor tecnológico de la Sociedad de Loterías Europeas (SLE) de la nueva infraestructura hardware y aplicativos de software desplegados en los dos centros de escrutinio de Reino Unido (CAMELOT) y España (SELAE).

En septiembre de 2017 se pone en servicio la nueva infraestructura de servidores y equipos de comunicaciones en ambos Centros de Escrutinio del SLE para los sorteos de Euromillones. SELAE, por petición del SLE, realiza el diseño, la implementación, instalación y puesta en servicio de la nueva infraestructura. Simultáneamente se desarrollan, prueban e implantan nuevas versiones de aplicativos de software utilizados en los sorteos de Euromillones tanto en los Centros de Escrutinio, como en el Salón de Sorteos, como en las loterías participantes, que permiten simplificar los procesos de operaciones de sorteo y escrutinio de ganadores. Además, se da un paso más en el incremento de la seguridad de intercambio de ficheros informáticos entre Loterías, Centro de Escrutinio y Salón de Sorteos para adecuarlos a los más exigentes estándares de seguridad vigentes.



Otro hito importante en la historia de Loterías se produce en noviembre de 2017 donde los sistemas informáticos de Loterías alcanzan el “**CDC 10.000**”, es decir, los sistemas han estado funcionando de manera ininterrumpida desde hace 10.000 días, concretamente desde el 1 de julio de 1990. El **Contador Diario de Control** contabiliza los días en que los sistemas han estado ejecutándose. La implantación del sistema

online de Loterías ha permitido que durante los últimos 27 se cumpliera el tiempo disponible para la venta, aumentaran las ventas, se acelerasen los procesos de escrutinio y pago de premios, se incorporara la venta por Internet, se facilitase el trabajo de los Puntos de Venta, y se permitiera la incorporación de nuevos juegos. Es un hito que motiva a alcanzar y superar nuevas metas.

PRINCIPALES CIFRAS:

12.879 Terminales trabajando en el canal presencial

+2.678 millones de operaciones al año

1. 152,2 millones de operaciones de venta

928, 1 millones de operaciones de pago/consulta

63.815 operaciones por minuto (máximo en el año) según día de mayor afluencia de clientes –presencial

32,3 millones de operaciones (apuestas) al año por internet

2.5 millones de operaciones (apuestas) al año a través de las Apps Móvil

133.686.001 visitas anuales a la web

11.140.500 visitas mensuales a la web

Volumen de información manejada: en el entorno de los **600 TBytes**

Tasa de disponibilidad de los Servicios de Sistema Central: **99,972** (0,01% más que 2016)

Tasa de disponibilidad de los Servicios de Venta por Internet: **99.938** (0,08% más que 2016)



Innovación Tecnológica enfocada a la mejora de la cooperación y productividad del personal de SELAE y los requerimientos de nuestros clientes



Los avances y las mejoras tecnológicas en SELAE, permitieron a finales de 2017, poner en marcha 10 nuevos proyectos tecnológicos que realizan operaciones más eficientes y eficaces, con información más útil y de mayor calidad, entre los que destacan, los nuevos canales de participación interna y externa. Dichos avances han facilitado al participante nuevas herramientas para mejorar sus experiencias como clientes de productos de SELAE (aplicaciones dispositivos móviles, nuevos resguardos con códigos QR, nuevos medios de pago, participación con pronósticos en soporte digital).

Las mejoras ponen a disposición de nuestros puntos de venta las mejores soluciones técnicas para comercializar los productos SELAE (nuevos terminales punto de venta, nuevos lectores avanzados QR, nuevo portal web de colaboración a través de internet.) Además, hizo posible disponer de las mejores herramientas informáticas en el mercado para su tarea diaria, facilitando la simplicidad de las operaciones, la colaboración, el intercambio de información, y la productividad del personal de SELAE.

La incorporación de servidores informáticos y equipos de comunicaciones más eficientes, el

aumento en la virtualización de sistemas y la instalación bastidores que permiten un mejor aprovechamiento del aire climatizado en los Centros de Procesos de Datos (CPDs) de SELAE, ha permitido disminuir el consumo energético directo y el ahorro de energía en un 5,52% en el suministro eléctrico de los equipos informáticos allí instalados, respecto de la energía consumida en el año 2016. El ahorro de energía ha sido de un 4,19% si consideramos el consumo total para mantener las instalaciones de los CPDs en las mejores condiciones operativas de climatización, alimentación eléctrica estabilizada (SAI), iluminación y seguridad contra incendios, contribuyendo a la reducción del gasto y al cuidado y defensa del medio ambiente.

La innovación tecnología en SELAE ha permitido en 2017 reciclar importantes cantidades de material electrónico, pasando de 6,28 toneladas en 2016 a 70,39 toneladas en 2017.



En 2017 se incrementan las transacciones en Internet un 13,7%, y un 142,7% el número de apuestas a través de las Apps Móvil



Uso de nuevos sistemas tecnológicos de modo sostenible en SELAE



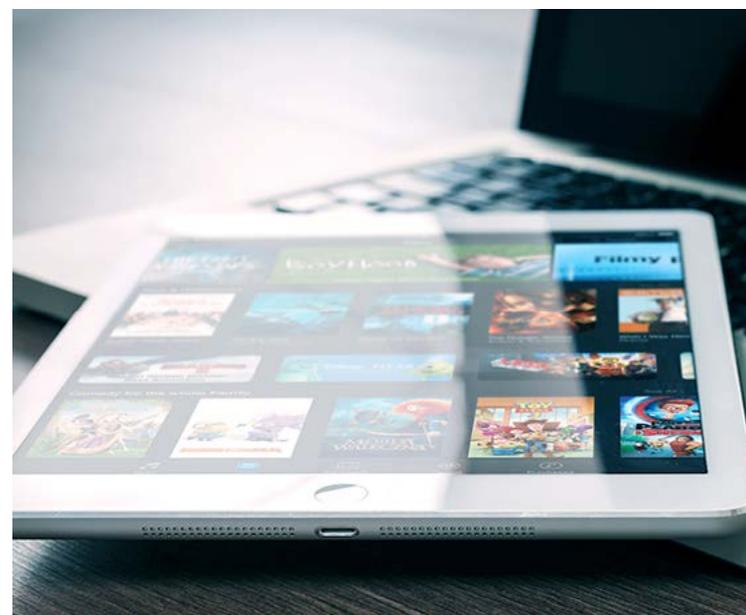
Los sistemas TIC de SELAE dan servicio a 12.879 terminales de juegos instalados por todo el territorio nacional, y a 901.454 usuarios registrados en Internet, un 23,4% más con respecto al año 2016.

Los servicios TIC de SELAE, gestionó en 2017 más de 2.678 millones de transacciones, un 1,9% menos que en el ejercicio anterior, con un volumen de visitas a la web de más de 133,6 millones, un 4,6% menos que el año 2016. Asimismo, el sistema de juegos por Internet gestionó más de 32,3 millones de operaciones de venta, un 13,7% más que en el año anterior. De la misma forma, el flujo de operaciones de venta a través de las Apps Móvil aumentó exponencialmente con cifras sorprendentes, un 142,7% más que en el 2016.

Para dar apoyo y cobertura a toda la Dirección y sistema TIC, SELAE cuenta con 126 profesionales especializados, que garantizan y prestan la máxima atención e interés en las necesidades de nuestros clientes, llevando a la organización al mayor nivel de calidad y seguridad, tanto en desarrollo de servicios como en su mantenimiento. Además, para afianzar la fidelidad y satisfacción de los clientes, dando respuesta a los requerimientos que nos demandan en los servicios y productos que prestamos, SELAE cuenta con los

recursos y la asistencia de aproximadamente 80 proveedores, con un presupuesto anual en TIC de 21 millones de euros.

En 2017 se formaron a 199 personas en TIC (presentes en sesiones prácticas con grupos especializados), de los que un 77,8% fueron hombres y un 22,2% mujeres.



NUESTRA COLABORACIÓN INTERNACIONAL























SELAE también colabora con esta institución a través del Sorteo Especial de Cruz Roja dando la mayor visibilidad a la actuación de esta organización, En 2017 el lema de esta campaña es “Di sí al sorteo de la lotería nacional de Cruz Roja. El próximo 8 de abril hay 84 millones de euros en premios. ¿Participas?”

Donaciones Benéficas con motivo de los Sorteos Viajeros

SELAE hace una donación con carácter solidario a establecimientos benéficos locales en aquellos lugares donde se realizan los sorteos viajeros.

PROYECTOS	€
FUNDACIÓN ESPAÑOLA DE LA LUCHA CONTRA LA LEUCEMIA-Caravaca de La Cruz (Murcia)	4.000
ASOCIACIÓN DE MUJERES COALMAMA-Huércal-Overa (Almería)	4.000
CÁRITAS PARROQUIAL DE MARÍN (Pontevedra)	4.000
ASOCIACIÓN DE FAMILIARES Y ENFERMOS MENTALES MOREA-Orense	4.000
ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER DE SORIA-Soria	4.000
CÁRITAS PARROQUIAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DE MANISES (VALENCIA)	4.000
ASOCIACIÓN AMOR POR AMOR- San Pedro del Pinatar- (Murcia)	4.000
CÁRITAS DIOCESANA-Albacete	4.000
TELÉFONO DE LA ESPERANZA-Salamanca	4.000
TOTAL DONACIONES ESTABLECIMIENTOS BENÉFICOS	36.000





































IMPACTO AMBIENTAL EN SELAE





























PROVEEDORES Y ENTIDADES BANCARIAS

Establecemos relaciones basadas en el beneficio mutuo y confianza apostando por la calidad, 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.

Nº de contratos con proveedores publicados en 2017 en el Perfil del Contratante. Plataforma de Contratación del Sector Público	101
Cantidad de gasto en compras a proveedores en 2017	226.934.415,64
Porcentaje de gasto en compras a proveedores españoles en 2017	69,89
Proveedores en 2017	258
Porcentaje de proveedores nacionales en 2017	91,87%
Incorporación de nuevos bancos en el pago por transferencia de apuestas en la web	Alcanzan los 13 a disposición del 75% de la población en España

Adaptación en 2017 a la nueva Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público



DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DEL JUEGO

SELAE respeta la legalidad vigente, y asegura el cumplimiento de las normas jurídicas que le son aplicables, entre ellas, aquellas directrices establecidas en el marco regulatorio de la actividad del juego de ámbito estatal y forman parte del Consejo Asesor de Juego Responsable que tiene como finalidad minimizar los daños que el juego provoca en los grupos vulnerables.

Reuniones de SELAE con el Consejo Asesor del Juego Responsable de la DGOJ	2
Accesos a juego responsable en nuestra web 2017	37.977



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS MÁS RELEVANTES PARA SELAE Y SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

En septiembre de 2015 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta Agenda establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), demandando el compromiso activo y la acción de todos, incluyendo a las empresas.



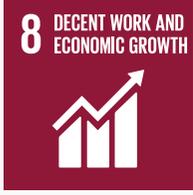
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



SELAE está comprometida con el desarrollo sostenible y la consecución de los ODS. En concreto, SELAE contribuye especial y directamente a los ODS detallados a continuación:

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
 <p>1 NO POVERTY</p>	N.A.	
 <p>2 ZERO HUNGER</p>	N.A.	
 <p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>	<p>Patrocinamos diferentes ONGs y asociaciones como Cruz Roja y Asociación Española Contra el Cáncer, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades. Apoyamos la investigación médica como medio para mejorar una salud y bienestar mejor en el futuro.</p>	<p>ODS 1: Fin de la pobreza. ODS 10: Reducción de las desigualdades. ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.</p>
 <p>4 QUALITY EDUCATION</p>	<p>Patrocinamos el acceso a la formación para colectivos con menos capacidades, un ejemplo de ello es la colaboración con el Colegio San Ildefonso centrada en la financiación de becas y ayudas al estudio de carácter general para los niños del colegio con el fin de favorecer la continuidad en sus estudios, y la financiación de la estancia de niños internos en la Residencia-Internado de San Ildefonso.</p>	<p>ODS 1: Fin de la pobreza. ODS 10: Reducción de las desigualdades.</p>



 <p>5 GENDER EQUALITY</p>	<p>Se promueve la igualdad de género y la diversidad con el objetivo de garantizar la igualdad de derechos y oportunidades.</p> <p>Concretamente, SELAE cuenta con un Plan de igualdad para conseguir este ODS.</p>	<p>ODS 10: Reducción de las desigualdades.</p>
 <p>6 CLEAN WATER AND SANITATION</p>	<p>N.A</p>	
 <p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p>	<p>La organización invierte en energía renovable a través de la implantación de generadores fotovoltaicos en los edificios de Manual Tovar y Xaudaro.</p>	<p>ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles. ODS 12: Producción y consumo responsable. ODS 13: Acción por el clima.</p>
 <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>	<p>SELAE está comprometida con el empleo estable, condiciones laborales dignas y con la igualdad de oportunidades de desarrollo profesional.</p>	<p>ODS 10: Reducción de las desigualdades.</p>



	<p>N.A</p>	
	<p>SELAE impulsa proyectos de acción social de colectivos vulnerables. Ejemplo de ello es el apoyo a la campaña “Cambia tu mirada” de Down España.</p>	<p>ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.</p>
	<p>SELAE contribuye al progreso de las personas y de las empresas para apoyar el crecimiento sostenible de las comunidades, con diferentes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimizar el consumo de recursos. • Disminuir las emisiones de CO₂. • Mejorar la movilidad y la vida de las personas haciéndola más participativa. • Promover la innovación. • Dinamizar la economía. • Hacer de la ciudad un lugar agradable y habitable. 	
	<p>SELAE analiza el impacto de sus actividades y, con el objetivo de minimizar o reducir sus impactos, adopta buenas prácticas sobre sostenibilidad. Para ello, lleva a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de las prácticas de Juego Responsable de la European Lotteires. 	<p>ODS 3: Salud y bienestar. ODS 7: Energía asequible y no contaminante. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico. ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.</p>



	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de impacto de actividades.• Reutilización y reciclado de terminales de Punto de venta.• Proyecto de optimización de impresoras de oficina.	
	<p>SELAE analiza el impacto medioambiental de su cadena de valor y pone los medios para la reducción de ese impacto. Algunas acciones llevadas a cabo son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilización de la virtualización de servidores.• Utilización de la tecnología freecooling en el centro de proceso de datos.• Utilización de papel FSC.• Utilización de equipos de bajo consumo en los puntos de venta.	<p>ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles. ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres.</p>
	N.A	
	N.A	



SELAE promueve las mejores prácticas de gobierno corporativo y de Juego Responsable. Para ello, impulsa la transparencia para consolidar una cultura ética, inclusiva y responsable. Algunas acciones llevadas a cabo son:

- Código de Conducta.
- Canal de denuncias (canal Ético).
- Gestión de riesgos y cumplimiento penal.
- Programa de Prevención de DelitosCompromiso con la erradicación de la violencia de género y difusión de las campañas institucionales a través de su Canal LTV en sus puntos de venta.

ODS 10: Reducción de las desigualdades.



SELAE mantiene convenios con ONG y Asociaciones sobre la base de principios, valores, y una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al medioambiente. Algunos ejemplos de asociaciones son:

- Cruz Roja.
- Asociación Española Contra el Cáncer.
- Fundación Hospital Niño Jesús.



06 Informe integrado



Nuestro **informe integrado** da respuesta a las demandas de **transparencia** por parte de nuestros **grupos de interés**



REPORTAMOS **10** INDICADORES ESPECÍFICOS DE SOSTENIBILIDAD, ADEMÁS DE APORTAR INFORMACIÓN GENERAL SOBRE SELAE





ALCANCE Y PERFIL

SELAE ha elaborado la presente Memoria integrada de conformidad a las directrices de los Estándares GRI del Global Reporting Initiative (GRI). Siguiendo las indicaciones de la citada guía, la organización ha llevado a cabo un análisis de materialidad para identificar los aspectos y asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización, de los cuales se informa en la *Memoria integrada SELAE 2016*.

La 'Memoria' integra las siguientes memorias e informes:

- Memoria anual
- Memoria de responsabilidad social
- Informe de gobierno corporativo

En la elaboración de esta memoria han participado representantes de las distintas direcciones de la Sociedad, y se ha prestado especial atención a la selección de los contenidos que había que incorporar por su relevancia. La presentación de la información se ha realizado de manera que resulte lo más atractiva posible, con el fin de facilitar el acceso a ésta por parte de todos los grupos de interés.

La memoria se ha publicado en un formato digital accesible desde la web corporativa (www.selae.es/es/web-corporativa).

CLARIDAD, PRECISIÓN Y EXHAUSTIVIDAD

La estructura de esta memoria incluye un índice general, que facilita la identificación de los temas que se tratan. La memoria está redactada con la mayor claridad y precisión para que se conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de SELAE.

PERIODICIDAD Y COMPARABILIDAD

La *Memoria integrada* tiene periodicidad anual y su alcance corresponde a todas las actividades que realiza la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado en el territorio español. La *Memoria integrada* es presentada y aprobada por el Consejo de Administración.

Con el fin de favorecer la comparabilidad de los datos aportados la información correspondiente a 2017 se confronta con la referida al año 2016.























LOTERÍAS
Y APUESTAS DEL ESTADO