



MEMORIA INTEGRADA 2019



© Sociedad Estatal Loterías y Apuestas de Estado, S.M.E., S.A  
Se prohíbe la reproducción total o parcial de los textos e imágenes  
de esta Memoria sin autorización expresa.

# ÍNDICE



**4** **GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL**  
18 

**5** **NEGOCIO RESPONSABLE**  
59 

**6** **COMPROMISOS DE SELAE**  
153 

**7** **RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**  
203 

**8** **ANÁLISIS DE MATERIALIDAD**  
209 

**9** **ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME INTEGRADO**  
213 

# 1 CARTA DEL PRESIDENTE

---





Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE

Estimadas/os amigas/os,

La presente memoria viene a resumir las principales acciones llevadas a cabo en el ejercicio 2019 por Loterías y Apuestas del Estado, así como unos resultados, que podemos considerar satisfactorios, y que se corresponden tanto con la confianza y lealtad de nuestros consumidores como con el esfuerzo y dedicación de nuestros trabajadores y nuestra Red Comercial.

Las ventas crecieron un 2,85% con respecto al 2018, alcanzando una cifra de 9.256,75 millones de euros, con unos beneficios de 2.466 millones de euros. En este sentido, es importante resaltar que, en una Empresa Pública sin ánimo de lucro, el beneficio es, en último extremo, un retorno de valor a la ciudadanía ya sea a través de los premios repartidos, o de los patrocinios sociales, culturales o deportivos que impulsamos, o a través de su incorporación al capítulo de ingresos de los presupuestos del Estado desde donde se instrumentalizan las políticas sociales que nos llegan a todos.

2019 fue un año intenso para Loterías, también en su operativa: finalizamos la renovación del parque de terminales de la Red de Venta, siendo ahora más eficientes y de menor consumo energético; e incorporamos dos nuevos juegos asociados a nuestra cartera de productos, el “Elige 8” a la quiniela y “El millón” a Euromillones para el sorteo de los martes.

Como empresa pública, nuestra estrategia y acciones se basan en fuertes compromisos éticos. Por ello nuestra estrategia de comunicación trata de poner de relieve los valores humanos en los que creemos, la solidaridad, el esfuerzo, la tradición que nos cohesionan y el valor de compartir. El Juego Responsable es un requisito imprescindible para un desarrollo del negocio socialmente sostenible. En 2019 renovamos la certificación en Juego Responsable de la Asociación de Loterías Europeas y ampliamos el contenido del apartado de Juego Responsable en la sección de nuestra Web.

Igualmente, nuestro compromiso social y ambiental está alineado con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Durante 2019 financiamos numerosos proyectos sociales para ayudar a los grupos más vulnerables y financiamos cinco proyectos de investigación (dos contra el cáncer y tres pediátricos) con el objetivo de contribuir a mejorar el futuro bienestar de los ciudadanos, generar nuevos conocimientos y aportar valor para nuestro país.

Conscientes de la necesidad de reducir el impacto climático, participamos en la Cumbre del Clima (COP 25) celebrada en Madrid; mejoramos en movilidad sostenible, adquiriendo dos vehículos eléctricos para la asistencia técnica a nuestros Puntos de Venta; y avanzamos en la transformación digital como medio de reducción del impacto ambiental: implantando aplicaciones que ayudan a disminuir desplazamientos así como el consumo de papel.

En el ámbito cultural, celebramos una exposición conjunta en el Museo del Prado que mostraba la presencia de los décimos dedicados a obras de arte del Museo junto a los originales de las mismas, y tuvimos el honor de que la Real Academia Española de la Lengua incorporara al diccionario palabras propias del singular acervo de nuestro sorteo de Navidad.

Creemos en lo público, y nuestro compromiso es continuar ofreciendo juegos responsables y seguros, con el objetivo de seguir trabajando en beneficio de todos e impulsando proyectos y actuaciones que generen valor para la sociedad.

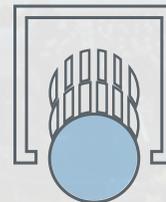
Muchas gracias,

**Jesús Huerta**

Presidente de SELAE

# 2 NUESTRA IDENTIDAD

- Datos Identificativos de Nuestra Sociedad
- Naturaleza jurídica, titularidad y objeto social
- Participación de SELAE en otras sociedades y empresas
- Estructura Organizativa
- Propósito, Valores y Visión



# INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

## DATOS IDENTIFICATIVOS DE NUESTRA SOCIEDAD



**DENOMINACIÓN SOCIAL:** Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (SELAE)

**NIF:** A86171964

**DOMICILIO SOCIAL:** Poeta Joan Maragall, 53, 28020 Madrid

**PÁGINA WEB DE LA EMPRESA:** [www.selae.es/es/web-corporativa](http://www.selae.es/es/web-corporativa)

**PERSONAS DE CONTACTO  
A EFECTOS DE ESTE INFORME:** SUBDIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  
Julián Moreno Garrido  
–  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y RSC  
José Luis Sánchez Fernández

# RÉGIMEN JURÍDICO Y FUNCIONES

## NATURALEZA JURÍDICA, TITULARIDAD, OBJETO, NORMATIVA DE APLICACIÓN Y GRUPO DE PERTENENCIA

La Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (“**SELAE**” o la “**Sociedad**”), adscrita al Ministerio de Hacienda, fue constituida por tiempo indefinido en virtud de escritura pública de fecha 16 de marzo de 2011, otorgada ante la notaria de Madrid doña Eloísa López-Monís Gallego, con el número 275 de su protocolo.

A la constitución de SELAE se produjo la automática extinción de la Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado (“**EPELAE**”), quedando SELAE subrogada en todos los derechos y obligaciones incluidos en la rama de actividad de gestión exclusiva de los juegos de titularidad estatal, hasta entonces titularidad de EPELAE, que fueron aportados como capital social. La aportación incluyó la totalidad de los derechos y obligaciones en relación con los puntos de venta y delegaciones comerciales.

### Naturaleza jurídica y titularidad

SELAE es una sociedad del ‘Grupo Patrimonio’, adscrita al Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, que es titular del 100% de sus acciones. Tiene forma jurídica privada.



Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE

SELAE se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al tomo 28078, folio 202, sección 8ª, hoja M-505970, inscripción 1ª.

## Denominación social

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Junta General de Accionistas de SELAE acordó el cambio de la denominación de la Sociedad, incluyéndose las siglas "S.M.E", que responde a Sociedad Mercantil Estatal, quedando así la denominación como sigue: “

**SOCIEDAD ESTATAL LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO,  
S.M.E., S.A.”**

Esta modificación fue inscrita en el Registro mercantil con fecha 13 de octubre de 2016.

## Objeto social de la entidad

La Sociedad tiene por objeto la gestión, explotación y comercialización de la actividad del juego en sus distintas modalidades, como, por ejemplo, los juegos propiamente dichos, loterías, apuestas, rifas y concursos, tanto los realizados a través de medios presenciales como a través de canales electrónicos, informáticos, telemáticos, interactivos, audiovisuales o cualesquiera otros que se pudiesen crear o establecer en el futuro.

### En particular la Sociedad tiene por objeto social:



La Sociedad puede desarrollar las actividades directa o indirectamente relacionadas con su objeto social tanto por cuenta propia como por cuenta ajena, por sí misma o mediante la creación o participación en el capital social de otras sociedades mercantiles de objeto social idéntico o análogo.

Asimismo, tiene por objeto la realización de cualesquiera otros actos de mera administración o disposición que sean necesarios para la consecución del objeto principal antes referido.

## SEDES DE SELAE



### SEDE SOCIAL

C/Poeta Joan Maragall, nº 53  
28020 - **MADRID**

### SEDES OPERATIVAS

C/Manuel Tovar, nº 13  
28034 - **MADRID**

C/Xaudaró, nº 15  
28034 - **MADRID**

### ALMACEN

Pol.Industrial El Guijar  
Avda. del Guijar, nº 45  
28500 - **ARGANDA DEL REY**  
(MADRID)

### DELEGACIONES

SELAE cuenta con 50 delegaciones comerciales en el territorio estatal. Cinco de ellas son gestionadas directamente por la propia sociedad: Madrid, Tenerife, Burgos/Vitoria, Palencia y Zamora/Salamanca. Los territorios de Álava y Burgos, y los territorios de Salamanca y Zamora, han quedado integrados en una delegación, las delegaciones de Burgos/Vitoria y Zamora/Salamanca respectivamente.

#### **BURGOS Y ÁLAVA**

Avenida Reyes Católicos nº 34  
09005 - **BURGOS**

#### **ZAMORA Y SALAMANCA**

Avenida de Portugal, 3-bajo  
49016 - **ZAMORA**

#### **TENERIFE**

Calle Ramón y Cajal 39  
38004 - **SANTA CRUZ DE TENERIFE**

#### **PALENCIA**

C/ Doña Urraca nº3  
34005 - **PALENCIA**

#### **MADRID**

C/Poeta Joan Maragall, nº53  
28020 - **MADRID**

## PARTICIPACIÓN EN OTRAS EMPRESAS Y SOCIEDADES (SOCIEDADES ADSCRITAS...)

A 31 de diciembre de 2019, SELAE participaba en el capital de las siguientes sociedades o asociaciones:

### 1 SOCIEDADES EN LAS QUE SELAE TIENE PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL

#### **Hipódromo de la Zarzuela, S.A., S.M.E.**

SELAE es propietaria del 4,22% del capital social. Actualmente no tiene representación en su Consejo de Administración.

**Services aux Loteries en Europe, SCRL** (en adelante, "SLE"): Sociedad instrumental encargada de la gestión del juego Euromillones, juego local coordinado con varios países europeos. En esta sociedad, SELAE ostenta la calidad de socio fundador, junto a Camelot y La Française des Jeux, lo que le otorga un derecho de veto en la toma de determinadas decisiones.

- **SELAE** es propietaria de 100.000 de las 376.400 acciones que componen el capital social de SLE, lo que representa un 26,57% del mismo.
- **SELAE forma parte del Consejo de Administración de SLE.** A 31 de diciembre de 2019, los representantes de SELAE en el Consejo de Administración de SLE eran: D. Jesús Huerta Almendro, Presidente de SELAE, D. Jesús Mayoral Amaro, Director de Red de Venta y Explotación y D. Manuel Gómez Amigó, Director de Relaciones Institucionales e Internacionales.

### 2 ASOCIACIONES PROFESIONALES DEL SECTOR DE CARÁCTER INTERNACIONAL CON PRESENCIA DE SELAE DURANTE EL EJERCICIO 2019

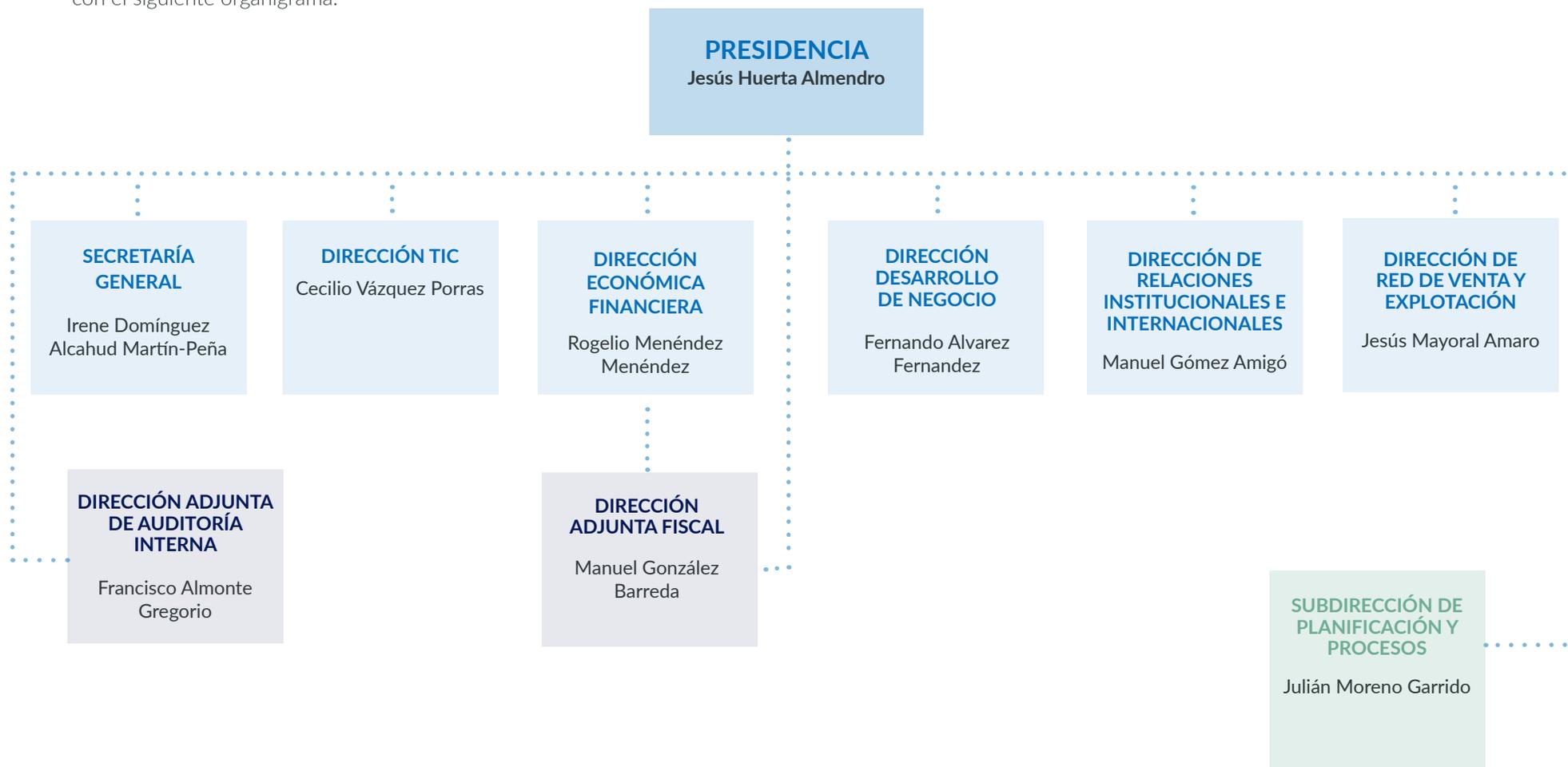
- **World Lottery Association ("WLA"):** El presidente de SELAE es miembro del Comité Ejecutivo, representante de la European Lotteries en la WLA.
- **European Lotteries ("EL"):** El presidente de SELAE es miembro del Comité Ejecutivo y preside el "Operational Risk and Assurance Group" Grupo de Seguridad e Integridad de EL, siendo el presidente ejecutivo de este Comité, el Delegado de Protección de Datos de SELAE.
- **Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado:** SELAE es miembro de la Junta Directiva de CIBELAE y ostenta una vocalía de la Junta Directiva.

### 3 ENTIDADES, ASOCIACIONES, FUNDACIONES Y SIMILARES DE CARÁCTER NACIONAL CON PRESENCIA DE SELAE

- **Fundación Deporte Joven:** SELAE es patrono.
- **Fundación Teatro Real:** SELAE es miembro de la Junta de Protectores.
- **Colegio Internado San Ildefonso:** SELAE es colaborador con el Ayuntamiento de Madrid en beneficio de la Residencia Internado y Colegio Público San Ildefonso.

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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



# PROPÓSITO, VALORES Y VISIÓN

En SELAE definimos nuestro propósito, visión y valores para que nuestros grupos de interés tengan conocimiento del marco general y los principios sobre los que queremos desarrollar nuestra actividad.

## PRÓPOSITO

Aportar a la sociedad juegos atractivos y responsables, que los ciudadanos disfruten y compartan con confianza, seguridad y responsabilidad, y en beneficio de otros.

## NUESTROS VALORES

**Ofrecer** juegos responsables y seguros.

**Ética**, transparencia y responsabilidad en la operación de nuestros juegos y en nuestras actividades.

**Esmero** en un trabajo bien hecho y esfuerzo por la mejora continua.

**Compañerismo**, colaboración y profesionalidad para alcanzar nuestras metas.

**Trabajo en equipo** como medio para conseguir los objetivos, compartiendo la información, los conocimientos y las experiencias.

**Conocimiento y cercanía** con nuestros clientes, puntos de venta y delegaciones para conocer sus necesidades.

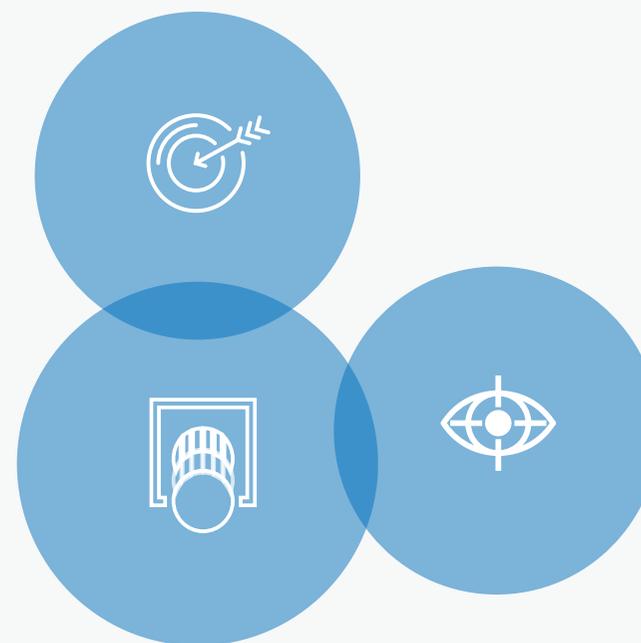
**Innovación continua**, dinámica y centrada en el mercado.

**Compromiso social** como uno de los elementos esenciales históricos de nuestra contribución a la Sociedad.

**Compromiso medioambiental** como elemento fundamental de nuestra sostenibilidad

## VISIÓN

Mantenernos como operador nacional líder, ofreciendo a nuestros clientes un servicio de alta calidad y seguridad, y siendo referentes en juego responsable y responsabilidad social.



# 3 HUELLA SOCIAL 2019

- Económica
- Social
- Entorno

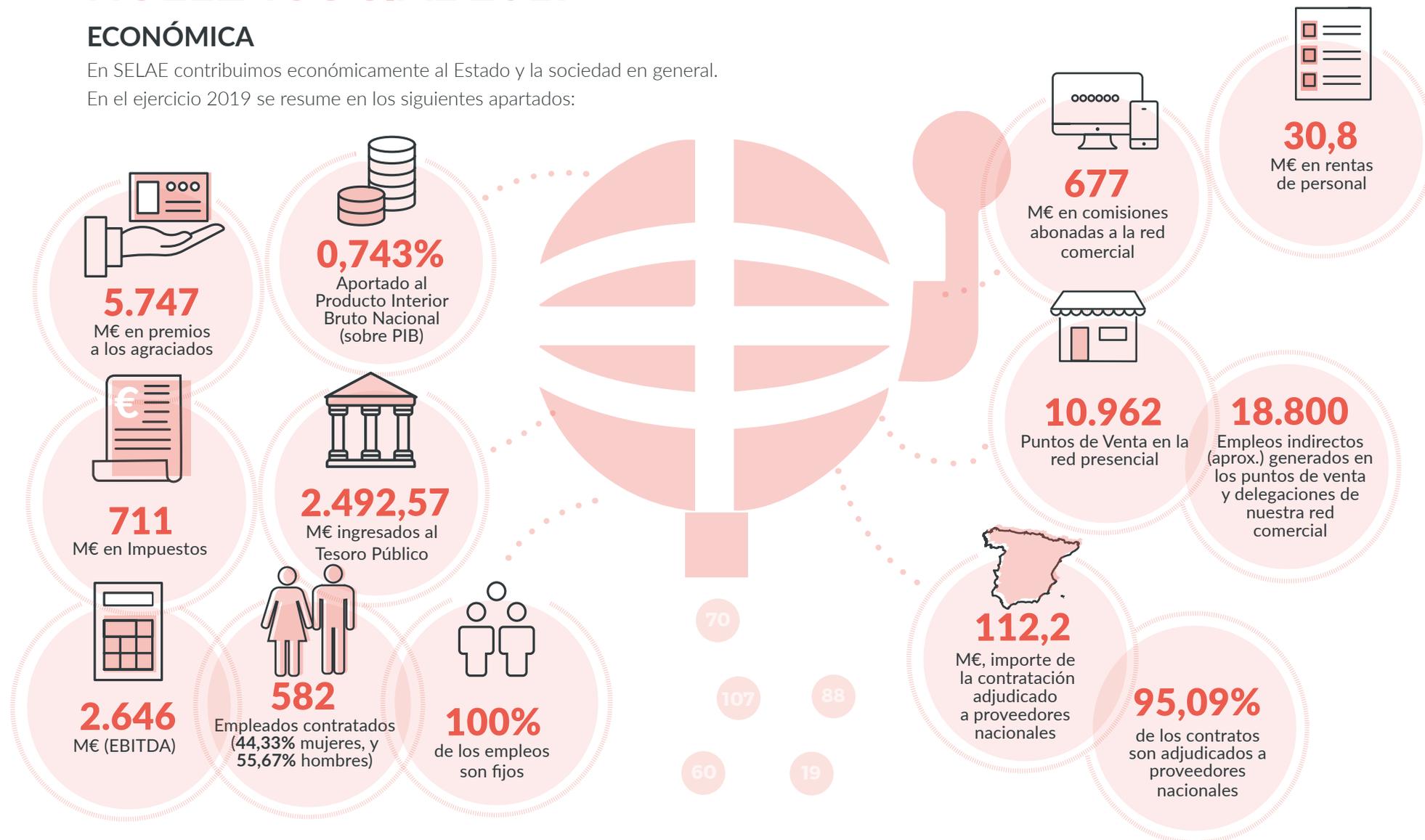


# HUELLA SOCIAL 2019

## ECONÓMICA

En SELAE contribuimos económicamente al Estado y la sociedad en general.

En el ejercicio 2019 se resume en los siguientes apartados:



## SOCIAL

Como uno de los elementos esenciales de nuestra contribución a la Sociedad.



**28,2 M€**

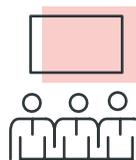
aportados a acción social, de los que 21,6 son aportados a acciones sociales y humanitarias (Cruz Roja, Cáritas, AECC, Colegio San Idelfonso, Fundación Niño Jesús).



Más de

**885.000**

ciudadanos beneficiados de la acción social.



**100%**

de los delegados de la red comercial son formados en Juego Responsable.



Más de

**90%**

de los trabajadores de los puntos de venta son formados en Juego Responsable.



El

**66,66%**

de la contratación de SELAE en 2019 son mujeres.



El

**3,6%**

de los empleados de SELAE con otras capacidades

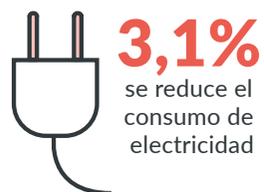


**5**

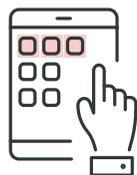
proyectos de investigación financiados por SELAE, 2 sobre el cáncer y 3 sobre enfermedades pediátricas.

## ENTORNO

SELAE está comprometida con la protección del entorno como elemento fundamental de nuestra sostenibilidad, consciente de que el cambio climático es el problema medioambiental más importante al que nos enfrentamos. Por ello apostamos por un modelo más responsable y el uso eficiente y sostenible de los recursos.



**100%**  
papel térmico de los  
resguardos comprados  
proviene de bosques  
sostenibles con el  
certificado FSC



**16,91%**  
se reduce la utilización  
de boletos de papel,  
haciendo uso de  
**243.470 boletos digitales**

**1.040**  
Kwh generados  
en energía limpia  
renovable

**368,97 T**  
de residuos (electrónicos  
de Puntos de Venta  
y papel de oficina)  
gestionados por SELAE

**8,2%**  
se reduce el  
consumo de agua  
en las oficinas  
de SELAE

# 4 GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL

---

- Marco Normativo
- Estructura de Gobierno Corporativo
- Ética y Responsabilidad Social
- Prácticas de Buen Gobierno



# GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL

## MARCO LEGAL DE LAS ACTIVIDADES DE SELAE

Para garantizar la transparencia y la ética en nuestras actividades, todas éstas se desarrollan dentro de un Marco Normativo Externo e Interno que nos guía:



### 1. Marco Normativo Externo

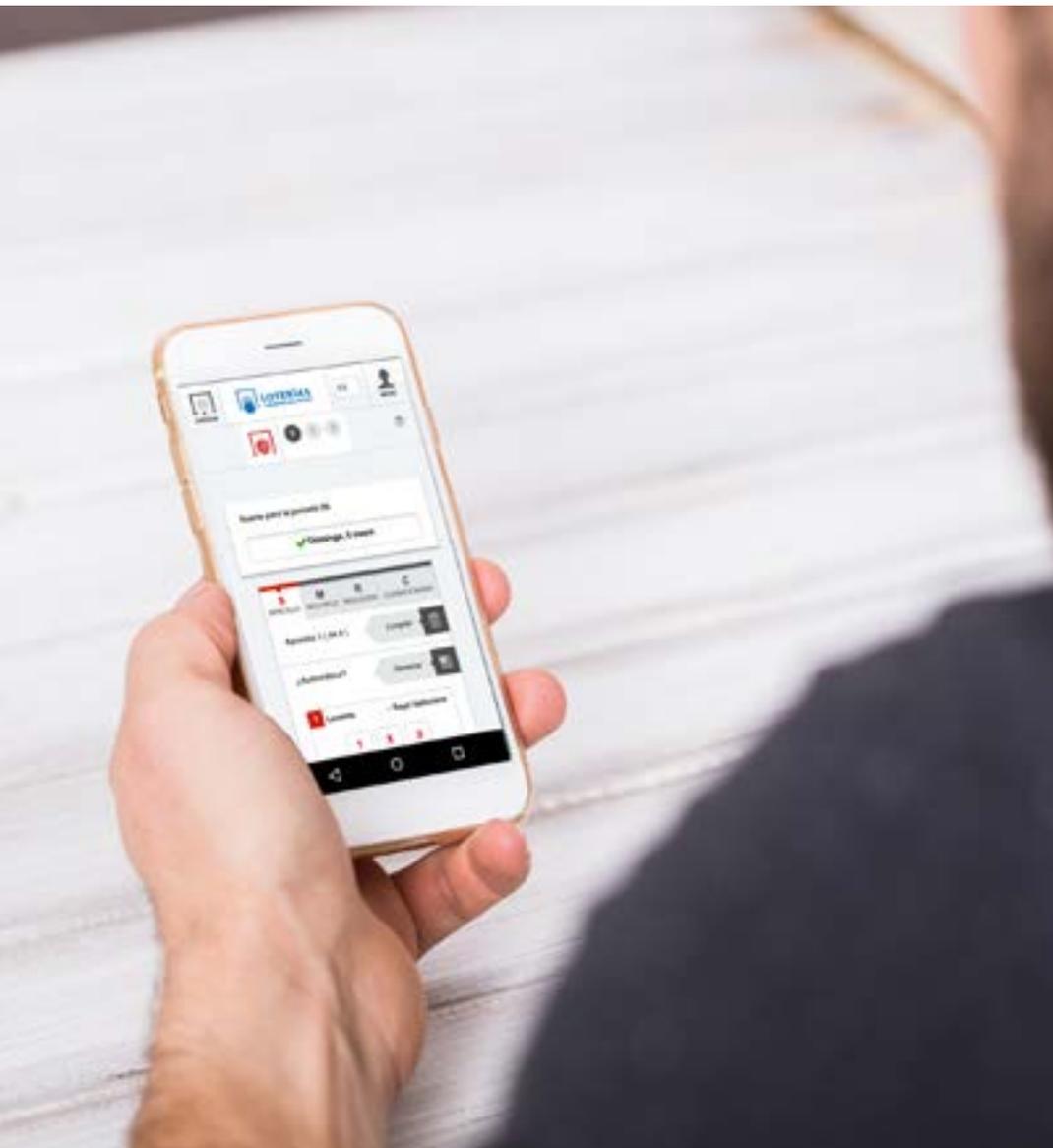
- Normativa administrativa por su pertenencia al sector público

SELAE en tanto que es una sociedad mercantil cuyo capital social es en su totalidad de titularidad de la Administración General del Estado, se rige por el título VII de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas y por el ordenamiento jurídico privado, salvo en las materias en que les sean de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación.

SELAE está, en consecuencia, sometida a la correspondiente **normativa administrativa**, destacando, sin carácter limitativo, las siguientes normas:

1. Ciertas disposiciones de las Leyes Generales de Presupuestos Generales del Estado de cada año, entre otras, las relativas a contratación de personal de las sociedades mercantiles públicas.
2. Ciertas disposiciones de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria que afectan a las sociedades mercantiles estatales.
3. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en lo que se refiere a entidades pertenecientes al sector público que no tengan la consideración de poder adjudicador.
4. Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
5. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
6. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno





- **Normativa del Juego (regulación del juego, licencias, autorizaciones, registros, comunicaciones comerciales, de la actividad del juego y juego responsable que afecta a las actividades de la sociedad)**

En tanto operador designado para la comercialización de juegos de lotería y titular de varias licencias generales y singulares de Juego, SELAE está sometida a la normativa sectorial de juego, incluyendo principalmente, a título meramente enunciativo:

- **Ley 13/2011**, de 27 de mayo, de Regulación del juego, que regula la actividad de juego en sus distintas modalidades que se desarrolle con ámbito estatal.
- El **Real Decreto 1614/2011**, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego.
- El **Real Decreto 1613/2011**, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades de juego.

Asimismo, actualmente se encuentra en tramitación un proyecto de Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y de juego responsable que afectará a las actividades de la Sociedad.



- Otra normativa que afecta a la actividad de la sociedad como entidad sujeta a derecho privado



### A) Audiovisual

La **Ley 7/2010**, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (la “Ley Audiovisual”) establece que los programas dedicados a juegos de azar y apuestas solo pueden emitirse entre la una y las cinco de la mañana. No obstante, quedan exceptuados de tal restricción horaria los sorteos de las modalidades y productos de juego con finalidad pública. Por ello, está permitida la retransmisión televisiva fuera de la franja horaria citada de los sorteos de SELAE.

La Ley Audiovisual no establece restricciones particulares a la emisión de publicidad en materia de juego, sino que esta publicidad queda sometida a las normas generales sobre publicidad de la citada Ley Audiovisual.



## B) Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico

La página web [www.loteriasypuestas.es](http://www.loteriasypuestas.es), operada por el SELAE, así como los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (contratación por vía electrónica) que presta SELAE, deben cumplir lo establecido en la **Ley 34/2002**, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (“LSSI”).



## C) Competencia

SELAE está sometida a las normas de defensa de la competencia comunitarias y españolas (en particular los artículos 101 y 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y los artículos 1 y 2 de la **Ley 15/2007**, de Defensa de la Competencia). Estas normas impedirían, en particular, a SELAE explotar de forma abusiva su actividad reservada con el objetivo de mejorar o fortalecer su posición comercial en la no reservada.



## D) Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

SELAE, como entidad responsable de la gestión, explotación y comercialización de loterías u otros juegos de azar, tiene la

condición de “sujeto obligado” conforme a la **Ley 10/2010**, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, respecto de las operaciones de pago de premios.

En virtud de la modificación introducida en dicha norma por el Real Decreto **Ley 11/2018**, de 31 de agosto, los operadores de juego a través de medios electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos identificarán y comprobarán la identidad de cuantas personas pretendan participar en estos juegos o apuestas, en los términos previstos reglamentariamente. Cuando efectúen transacciones por un valor igual o superior a un determinado límite. Este límite ha sido rebajado de 2.500 euros a 2.000 euros el 4 de diciembre de 2018, con la publicación en el BOE del **Real Decreto-ley 11/2018**, de 31 de agosto, de transposición de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, que modifica la **Ley 10/2010**.

La actual redacción del artículo 7.6 en su párrafo tercero establece que los operadores de juego a través de medios presenciales aplicarán las medidas de diligencia debida cuando efectúen transacciones por un valor igual o superior a 2.000 euros en una operación o en varias operaciones entre las que parezca existir algún tipo de relación.



## E) Pagos en Efectivo

La Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude, ha establecido en su artículo 7 limitaciones a los pagos en efectivo, en particular en lo que afecta a los pagos por SELAE y sus puntos de venta, prohíbe el pago en efectivo de operaciones con un importe igual o superior a 2.000 euros o su contravalor en moneda extranjera.



## F) Garantía Unidad de Mercado

Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado pretende establecer las disposiciones necesarias para hacer efectivo el principio de unidad de mercado en el territorio nacional.



## G) Código Penal

La Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, introdujo en el Código Penal la responsabilidad penal de las personas jurídicas (aunque circunscrita solo a determinados delitos).

No obstante, es la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, la que llevó a cabo una intensa mejora en dicha regulación,

esencialmente mediante la reformulación de los supuestos que originan la responsabilidad penal de las personas jurídicas y la inclusión expresa de los programas de cumplimiento para la prevención de delitos como posible causa de exoneración de la responsabilidad penal.

Tras la reciente reforma del Código Penal (aprobada por la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero), se ha ampliado el listado de ilícitos y se han endurecido las penas.

Como persona jurídica, a SELAE le resulta de aplicación esta normativa.



## H) Protección de Datos

La Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, le resulta de aplicación a SELAE.



## I) Igualdad

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres que tiene por objeto hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

## Entidad de Regulación del Juego

Las funciones de regulación del juego en España recaen en la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ). Esta Dirección General dependía del Ministerio de Hacienda hasta la promulgación del **Real Decreto 2/2020**, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, cuyo artículo 21 asigna al Ministerio de Consumo la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de consumo y protección de los consumidores y de juego con efectos a 13 de enero de 2020.

## 2. Marco Normativo Interno

### • Normas de funcionamiento interno

**Instrucciones de Contratación de SELAE:** en lo que respecta al régimen jurídico aplicable a su actividad contractual, SELAE se rige por lo previsto en el artículo 192 del TRLCSP. De conformidad con lo anterior, SELAE dispone de unas Instrucciones de Contratación, en virtud de las cuales se establece un procedimiento general y objetivo de adjudicación de los contratos, respetuoso y acorde con los siguientes principios:



- a) **El principio de concurrencia**, que tiene como objetivo lograr que toda persona interesada pueda participar en el procedimiento de adjudicación de un contrato, presentando una oferta o proposición.



- b) **El principio de publicidad** que exige que pueda llegar a conocimiento a un número suficiente de los posibles interesados la convocatoria de un procedimiento para la adjudicación. A tales efectos los contratos se tramitarán y adjudicarán con carácter general por procedimiento ordinario, para aquellos más significativos y por el procedimiento simplificado y negociado en los supuestos previstos en la presente Instrucción.



- c) **El principio de confidencialidad** que garantice que la adjudicación aplique los criterios de máxima discreción y prudencia sin que la publicidad exigible menoscabe los intereses del adjudicatario.

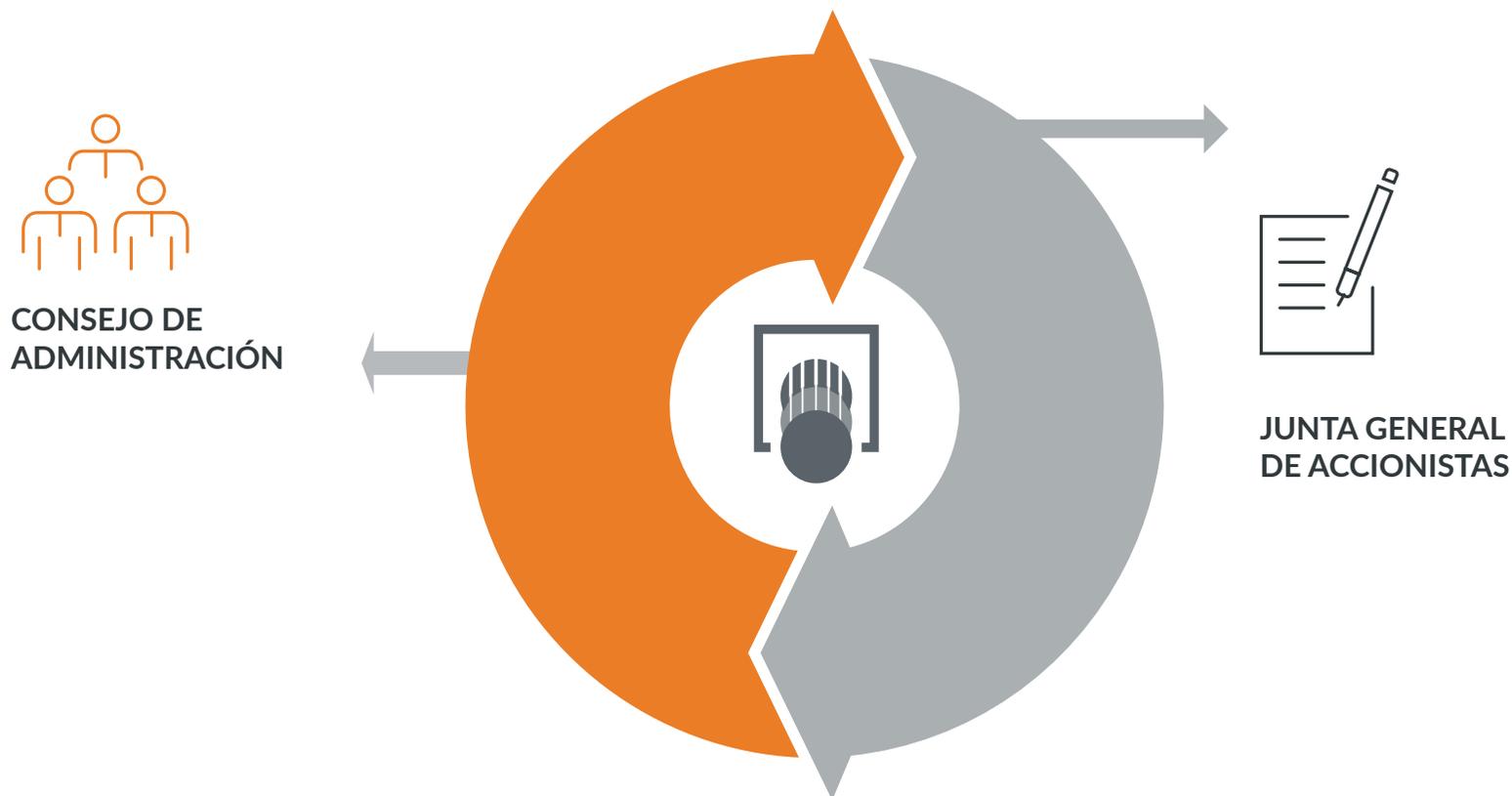
Adicionalmente a estos principios, se aplican otros, como los de **transparencia, igualdad de trato y no discriminación** todo ello en conformidad con las previsiones relativas a las obligaciones de las entidades que no tienen la consideración de “poder adjudicador” en el TRLCSP. La información relevante sobre la contratación de la Sociedad se actualiza de forma permanente en el perfil del contratante de la Sociedad integrado en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Las vigentes Instrucciones de Contratación de SELAE fueron aprobadas por el Consejo de Administración con fecha 25 de julio de 2018.

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Los órganos rectores de la Sociedad son la **Junta General de Accionistas** y el **Consejo de Administración**, que tienen las facultades que, respectivamente, se les asignan en los Estatutos Sociales y que podrán ser objeto de delegación en la forma y con la amplitud que en los mismos se determinan.

Las competencias que no hayan sido legal o estatutariamente atribuidas a la Junta General de Accionistas corresponden al Consejo de Administración.



## JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

### Funciones:

De acuerdo con el artículo 8 de los Estatutos Sociales, los socios, reunidos en Junta General, decidirán por la mayoría legal o estatutariamente establecida, en los asuntos propios de la competencia de la Junta. Todos los socios, incluso los disidentes y los que no hayan participado en la reunión, quedan sometidos a los acuerdos de la Junta General.

La Junta General de Accionistas tiene competencia para decidir sobre todas las materias que le hayan sido atribuidas legal o estatutariamente. Asimismo, se someterán a la aprobación o ratificación de la Junta General de Accionistas aquellas decisiones que, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, entrañen una modificación esencial de la actividad efectiva de la Sociedad. En particular, corresponde a la Junta General de accionistas:

- La aprobación de las cuentas anuales, la aplicación del resultado y la aprobación de la gestión social.
- El nombramiento y separación de los administradores, de los liquidadores y, en su caso, de los auditores de cuentas, así como el ejercicio de la acción social de responsabilidad contra cualquiera de ellos.
- La modificación de los estatutos sociales.
- El aumento y la reducción del capital social.
- La supresión o limitación del derecho de suscripción preferente y de asunción preferente.
- La adquisición, la enajenación o la aportación a otra sociedad de activos esenciales. Se presume el carácter esencial del activo cuando el importe de la operación supere el veinticinco por ciento del valor de los activos que figuren en el último balance aprobado.
- La transformación, la fusión, la escisión o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero.
- La disolución de la sociedad.
- La aprobación del balance final de liquidación.

Actualmente la totalidad de las acciones de la Sociedad son titular de la Administración General del Estado a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado-Ministerio de Hacienda.

### Reuniones en el ejercicio 2019:

La Junta General de Accionistas se ha reunido en el ejercicio 2019 en 5 ocasiones.

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### Funciones:

De acuerdo con el art. 10 de los Estatutos Sociales de la Sociedad, el Consejo de Administración asume la representación social y tiene plenitud de facultades, salvo las reservadas expresamente a la Junta General por la ley o por los Estatutos Sociales.

### Estructura y composición:

La estructura del Consejo de Administración al final del año 2019 era un Presidente Ejecutivo, trece vocales y una Secretaria no Consejera.

El nombramiento y, en su caso, la reelección, así como el cese de los miembros del Consejo de Administración corresponde a la Junta General de accionistas.

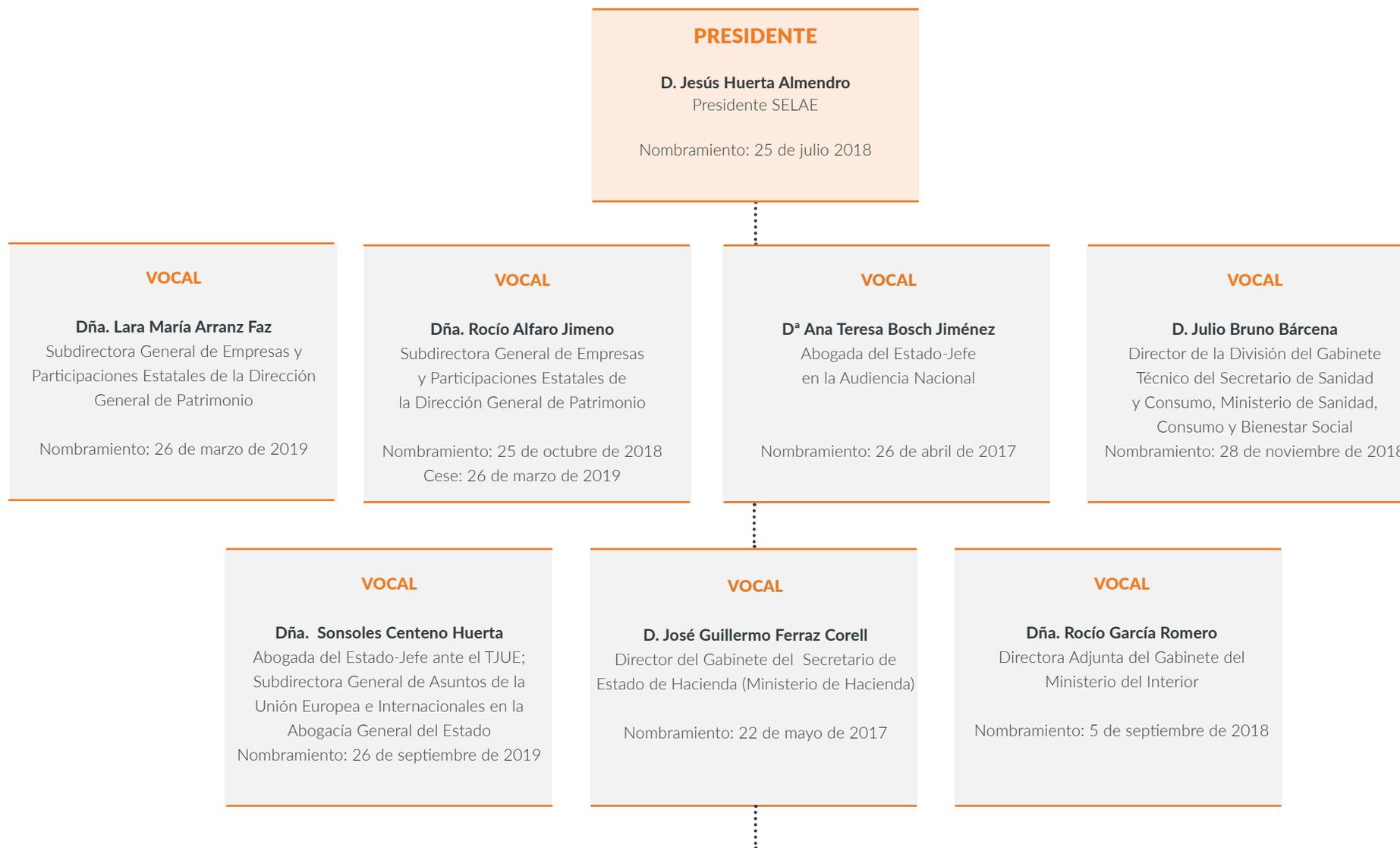
El Presidente del Consejo de Administración es nombrado por el Consejo de Administración entre los consejeros, mientras que el Secretario no consejero (y, en su caso, del Vicesecretario) es nombrado por el Consejo de Administración siempre que su nombramiento no hubiese sido hecho por la Junta al tiempo de elección de los consejeros.

El artículo 10 de los Estatutos Sociales establece que el número máximo de Consejeros será de quince y el mínimo de cinco.



© Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.

La composición del Consejo a **31 de diciembre de 2019** era:



**VOCAL**

**D. Francisco Gómez Loarte**

Jefe de Gabinete del Director de Gabinete  
de la Presidencia del Gobierno

Nombramiento: 25 de julio de 2018

**VOCAL**

**D. Roberto Moisés Gutiérrez**

Vocal Asesor del Gabinete Técnico de  
la Subsecretaría de Hacienda, Ministerio  
de Hacienda

Nombramiento: 2 de octubre de 2018

**VOCAL**

**D<sup>a</sup> Lucía Muñoz-Repiso Blanco**

Subdirectora General de Deporte  
Profesional y Control Financiero (Consejo  
Superior de Deportes)

Nombramiento: 26 de abril de 2017

**VOCAL**

**D. Víctor Nicolás Bravo**

Jefe de la División I de Planificación y  
Dirección de la Contabilidad Pública,  
Oficina Nacional de Contabilidad (IGAE)

Nombramiento: 26 de abril de 2017

**VOCAL**

**D. Esteban Roca Morales**

Inspector Coordinador del Gabinete del  
Secretario de Estado de Hacienda

Nombramiento: 22 de mayo de 2017

**VOCAL**

**D. Miguel Sampol Pucurull**

Abogado del Estado-Jefe ante el TJUE,  
Secretaría de Estado para la Unión  
Europea (MAEC)

Nombramiento: 4 de diciembre de 2015  
Cese: 26 de septiembre de 2019

**VOCAL**

**D. José Santos Santamaría Cruz**

Secretario Junta de Contratación  
Centralizada, Dirección General de  
Racionalización y Centralización de la  
Contratación (Ministerio de Hacienda)

Nombramiento: 22 de mayo de 2017

**VOCAL**

**D. Francisco de Asís Gandasegui**

Subdirector General de Constitucional  
y Derechos Humanos (Abogacía  
General el Estado)

Nombramiento: 26 de abril de 2017

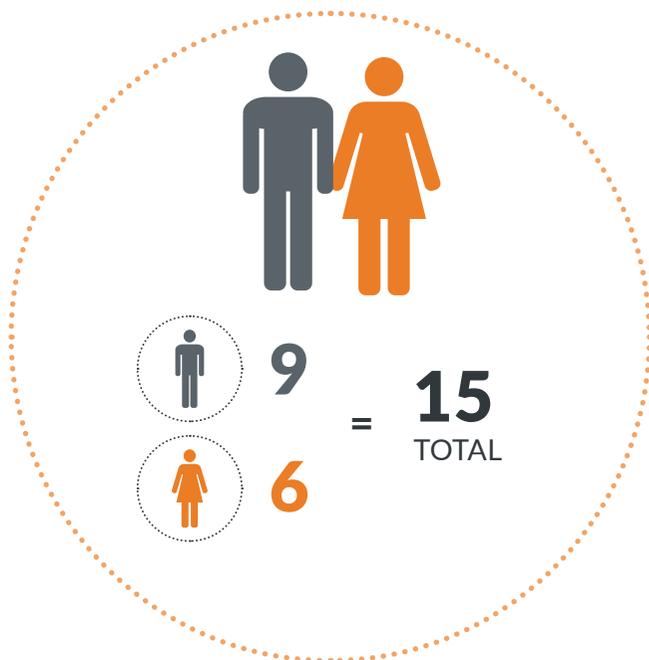
**VOCAL**

**Dña. M<sup>a</sup> del Carmen Tejera Gimeno**

Secretaria del Consejo (no Consejera)  
Abogada del Estado Jefe en el  
Ministerio de Hacienda y Función Pública

Nombramiento: 26 de abril de 2017

Distribución por género en el Consejo de Administración:



”

El Consejo de Administración se acerca a la paridad.

## Modificaciones en el Consejo de Administración durante el año 2019

Con fecha **26 de marzo de 2019** cesó en su cargo de consejera, Dña. Rocío Alfaro Jimeno, Subdirectora General de Empresas y Participaciones Estatales de la Dirección General de Patrimonio.

Con fecha **26 de marzo de 2019** nombraron en su cargo de consejera a, Dña. Lara María Arranz Fax, Subdirectora General de Empresas y Participaciones Estatales de la Dirección General de Patrimonio.

Con fecha **26 de septiembre de 2019** cesó en su cargo de consejero, D. Miguel Sampol Pucurrull, Abogado del Estado-Jefe ante el TJUE, Secretaría de Estado para la Unión Europea (MAEC).

Con fecha **26 de septiembre de 2019** nombraron en su cargo de consejera a, Dña. Sonsoles Centeno Huerta, Abogada del Estado-Jefe ante el TJUE; Subdirectora General de Asuntos de la Unión Europea e Internacionales en la Abogacía General del Estado.

## \*Ceses y Nombramientos durante el primer trimestre de 2020

Con posterioridad al cierre del ejercicio 2019, se han producido los siguientes cambios en el Consejo de Administración de SELAE:

Causaron baja como vocales D. Roberto Moisen Gutiérrez, Dña. Ana Teresa Bosch Jiménez, Dña. Rocío García Romero, y D. Julio Bruno Bárcena.

Causó baja como Secretaria no consejera del Consejo de Administración de la Sociedad, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del Carmen Tejera Gimeno, nombrándose en sustitución a Doña María Bueyo Díez Jalón.

Se nombraron los siguientes vocales, Dña. Ruth Doval Inclán, D. Luis Gavira Caballero, y D. Alberto Herranz Martín.

## Incompatibilidades

Durante el año 2019 no se ha registrado ninguna incompatibilidad entre los miembros del Consejo de Administración para desempeñar su cargo.

## Reuniones y régimen de adopción de acuerdos

De acuerdo a los Estatutos Sociales de la Sociedad, el Consejo de Administración se reúne con carácter general, una vez al trimestre previa convocatoria, efectuada por la Secretaria del Consejo a instancia del Presidente. Los acuerdos se adoptan por mayoría absoluta de votos de los Consejeros presentes o representados en la sesión, y, en caso de empate, decide el Presidente o quien lo sustituya en sus funciones.

” Durante el año 2019, el Consejo de Administración se ha reunido en 11 ocasiones.





## Remuneración por asistencia a las sesiones del Consejo de Administración

La retribución de los miembros del Consejo de Administración está regulada en el artículo 10 de los Estatutos Sociales de SELAE. La percepción de dietas por asistencia a las reuniones del Consejo de Administración consiste en una cantidad fija anual que determina la Junta General de accionistas de acuerdo con la categoría en la que se clasifique la Sociedad conforme a las instrucciones en la materia de la Ministra de Hacienda

La Junta General de Accionistas de la Sociedad celebrada con el carácter de universal con fecha 3 de marzo de 2015 acordó, bajo el punto tercero de su orden del día, fijar las dietas por asistencia al Consejo de Administración en **11.994 euros** anuales por Consejero, pagaderas en la parte que corresponda tras la celebración de cada una de las sesiones del Consejo de Administración.

En la medida en que se han celebrado **11 sesiones** del Consejo de Administración, en el año 2019 la retribución media por sesión ordinaria del Consejo de Administración y Consejero (excluido el Presidente) fue de **1.090,36 €**.



# 11

Sesiones de la  
del Consejo de  
Administración



# 1.090,36 €

Retribución media  
por sesión ordinaria



# ÓRGANOS DELEGADOS DEL CONSEJO

## COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

### Funciones:

Los Estatutos Sociales de SELAE regulan la existencia de una Comisión de Auditoría y Control en el seno del Consejo de Administración. El objetivo de este órgano es dotar al Consejo de Administración del componente técnico adecuado en materia de información financiera y control interno.



Dicha Comisión tiene encomendadas, entre otras, las siguientes funciones:



## Composición

La Comisión de Auditoría y Control se reúne trimestralmente y está compuesta por tres miembros del Consejo de Administración sin funciones ejecutivas elegidos por el propio Consejo de Administración y el cargo de Secretario lo desempeña el Secretario del Consejo de Administración, en virtud de lo dispuesto en el artículo 12 de los Estatutos de la Sociedad.

A 31 de diciembre del año 2019, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control eran:

- **Presidente:** D. Esteban Roca Morales
- **Vocales:** D. José Santos Santamaría Cruz y Dña. Lara María Arranz Faz

Durante el año 2019 hubo un cambio en la Comisión de Auditoría y Control:

- Con fecha **26 de marzo de 2019** cesó en su cargo de vocal, Dña. Lara María Arranz Faz.
- Con fecha **26 de marzo de 2019** nombraron en su cargo de vocal a, Dña. Rocío Alfaro Jimeno.



”

**Durante el ejercicio 2019 se celebraron 7 sesiones de la Comisión de Auditoría y Control**



## Remuneración por asistencia a las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control

La retribución de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control está regulada en el artículo 12 de los Estatutos Sociales de SELAE. La percepción de dietas por asistencia a las reuniones del citado órgano se incrementará, para los integrantes de la Comisión de Auditoría y Control, en la cuantía que a tal efecto determine la Junta General de accionistas conforme a las instrucciones en la materia de la Ministra de Hacienda.

La Junta General de Accionistas de la Sociedad celebrada con el carácter de universal con fecha 3 de marzo de 2015 acordó, bajo el punto tercero de su orden del día, fijar las dietas por asistencia a la Comisión de Auditoría y Control en **1520 €** anuales por miembro, pagaderas en la parte que corresponda tras la celebración de cada una de las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control.

En la medida en que se han celebrado **7 sesiones** anuales de la Comisión de Auditoría y Control, en el año 2019 la retribución media sesión ordinaria de la Comisión de Auditoría y Control y miembro fue de **217,14 €**.



**7**  
Sesiones de la  
Comisión de Auditoría  
y Control



**217,14 €**  
Retribución media  
por sesión ordinaria

# ÓRGANO DE GESTIÓN

## 1. Presidencia (funciones)

El Presidente del Consejo de Administración es elegido de entre sus miembros de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales de la Sociedad.

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

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

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

## 2. Equipo directivo de SELAE

**Secretaría General**, Dña. Irene Domínguez-Alcahud Martín-Peña

**Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación:** D. Cecilio Vázquez Porras

**Dirección Económico-Financiera:** D. Rogelio Menéndez Menéndez

**Dirección de Desarrollo de Negocio:** D. Fernando Álvarez Fernández

**Dirección de Relaciones Institucionales e Internacionales:** D. Manuel Gómez Amigó

**Dirección de Red de Venta y Explotación:** D. Jesús Mayoral Amaro

**Dirección Adjunta de Auditoría Interna:** D. Francisco Almonte Gregorio

**Dirección Adjunta Fiscal:** D. Manuel González Barreda

© Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.





### 3. Comité de Seguridad de la Información

El Comité de Gestión de la Seguridad de la información, tiene asignadas las siguientes funciones:

- Revisar y aprobar la Política y directivas del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de SELAE (SGSI).
- Revisar la normativa que será aprobada por el/los director/es competentes.
- Los procedimientos, guías e instrucciones técnicas se pondrán en conocimiento del Comité, pero serán revisadas y aprobadas por la dirección afectada.
- Establecer y realizar el seguimiento de los objetivos de seguridad de la información.
- Revisar anualmente el SGSI y en su caso, proponer iniciativas de mejora.
- Revisar los incidentes de seguridad de la información y realizar el seguimiento de estos.
- Proponer acciones formativas específicas en materia de seguridad de la información para incluirlas en el Plan de Formación.
- Determinar los criterios de gestión de riesgos de la información y aprobar los planes de tratamiento de riesgos.

El Comité de Gestión de Seguridad de la Información está formado por 8 personas (2 mujeres y 6 hombres) con puestos de responsabilidad.

La composición del Comité a 31 de diciembre de 2019 era:

- **Presidente:** El Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **Secretario:** Ejerce esta función el jefe del Departamento de Calidad y RSC.
- **Vocales:**

- A)** La subdirectora de Asesoría Jurídica
- B)** La subdirectora de Tesorería
- C)** El subdirector de Recursos Humanos
- D)** El subdirector de Recursos Materiales
- E)** El subdirector de Operaciones
- F)** El jefe del Departamento de Seguridad de la Información

Durante el año 2019 este Comité se reunió en tres ocasiones.



## 4. Comisión de Contratación

La Comisión de Contratación es el órgano de adjudicación que tiene competencias delegadas del Consejo de Administración para: (i) los contratos de valor estimado inferior a **300.000 euros** y superior o igual a **15.000 euros** (en ambos casos, impuestos indirectos excluidos) y (ii) los contratos con la red comercial (esto es, los puntos de venta y delegados comerciales).

La Comisión de Contratación de la Sociedad está integrada por:

- **Presidente:** El Presidente del Consejo de Administración. En caso de imposibilidad, ausencia o enfermedad del Presidente del Consejo de Administración, ejercerá las funciones de Presidente de la Comisión de Contratación, el Secretario General de la Sociedad.
- **Vocales:** Los Directores Generales de la Sociedad que dependan orgánica y funcionalmente del Presidente.
- **Secretario:** Un representante de la Secretaría General.

A las reuniones de la Comisión de Contratación podrán asistir, con voz, pero sin voto, terceros que cualquiera de sus miembros tenga por conveniente invitar (incluyendo asesores externos especializados).

Para la válida constitución de la Comisión de Contratación será imprescindible la asistencia del Secretario y la de, al menos, la mitad de sus miembros siempre que uno de ellos sea el Presidente. Los miembros de la Comisión de Contratación podrán delegar su representación en otro miembro de esta, siempre que la realicen por escrito y especialmente para cada sesión. Los acuerdos de la Comisión de Contratación se adoptarán por mayoría simple y se recogerán en acta firmada por el Presidente y el Secretario de la Comisión.

La Comisión de Contratación deberá ser informada mensualmente por los distintos Directores de los contratos adjudicados por ellos en cumplimiento de las Instrucciones de Contratación de SELAE.



## 5. Órgano de Control

### • Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

La Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, en adelante (PBC&FT) constituye un objetivo prioritario para SELAE dirigido a evitar que sus loterías y apuestas sean usadas con un fin delictivo.



A tal efecto SELAE dispone de un sistema de prevención que incluye procedimientos de control interno y medidas de diligencia debida que comprenden todas las cuestiones de cumplimiento reguladas por la normativa aplicable. Este modelo de gestión del riesgo implantado por SELAE continúa en permanente evolución con el fin de mejorar los controles y las medidas mitigadoras

El principal órgano de control interno competente en PBC&FT es la **Unidad Operativa de Prevención del Blanqueo de Capitales (“UOPBC”)**.

La UOPBC actualmente está compuesta por 7 miembros en total (5 hombres y 2 mujeres), representativos de las distintas direcciones de SELAE implicadas en el proceso.

La UOPBC se reúne una vez al mes de media. Durante el año 2019 la Unidad se reunió en **12** ocasiones.

Entre las tareas más relevantes llevadas a cabo durante el año 2019, cabe incidir en las los siguientes:

- A) Mejoras en las medidas de diligencia debida tanto por desarrollos implementados en el ámbito del juego online como por la entrada en vigor del nuevo contrato de tesorería suscrito con las entidades financieras que recogerá nueva información recabada de los perceptores de premios.
- B) Revisión de los parámetros de algunas alertas de detección y prevención del blanqueo para adaptarla a las necesidades actuales e implantación de mejoras y nuevas funcionalidades en la herramienta informática de prevención del blanqueo.

- C) En las reuniones celebradas del Órgano de Control Interno en materia de PBC&FT se realizan tareas como el examen de la operativa con riesgo asociado, estudio y seguimiento de los requerimientos recibidos, análisis de las novedades legislativas, diseño del plan de formación para empleados, etc.
- D) Contratación de bases de datos externas que permiten cruzar identidades con categorías de personas y entidades con un riesgo mayor al promedio.
- E) Disposición de un canal de comunicación entre SELAE y sus empleados, red de ventas y entidades financieras pagadoras, que garantiza que cualquier conducta o situación susceptible de conllevar un riesgo asociado en materia de PBC&FT es inmediatamente puesta en conocimiento del órgano de prevención.
- F) Diseño de un completo plan de formación en PBC&FT dirigido a empleados, red de ventas, Unidad Operativa de Prevención del Blanqueo de Capitales, Consejo de Administración, personal de nuevo ingreso y personal de la unidad de verificación.
- G) Realización de diversos informes dirigidos a informar a las distintas áreas de negocio de SELAE de las implicaciones en materia de PBC&FT.
- H) Atención de los requerimientos recibidos de las distintas autoridades en materia de PBC&FT. Realización de los análisis y examen especial de operaciones por indicio de acuerdo con lo dispuesto por la normativa.

En el año 2019 SELAE ha impartido formación a todas aquellas personas de la organización que tienen una mayor vinculación con asuntos susceptibles de estar relacionados con la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo, en concreto a diversos empleados de las distintas direcciones, a empleados encargados de tareas de verificación documental, a empleados de nuevo ingreso, a los Delegados de la Red de Ventas, a la Red de Ventas en su conjunto, a la Unidad Operativa (UOPBC) de SELAE y al Consejo de Administración. En 2019 se realizaron **7 acciones formativas**, habiendo recibido formación **167 empleados** sin incluir al personal de los puntos de venta. Incluidos los puntos de venta se formaron más de 10.000 personas.

Toda la formación mencionada se ha realizado de manera presencial, con controles de asistencia mediante la firma de los asistentes y con evaluaciones del grado de aprovechamiento de los cursos mediante la realización de pruebas de conocimientos tipo test al finalizar los mismos.

Por último, hay que indicar que el modelo de gestión del riesgo de SELAE en materia de PBC&FT está sometido a continua revisión independiente. De acuerdo con la regulación española, un **experto externo** realiza anualmente una auditoría del sistema de prevención, que en 2019 es realizada por **KPMG Asesores S.L.** Esta revisión se complementa además con la realizada por la Dirección Adjunta de Auditoría Interna

**7**

 Acciones  
 formativas

**167**

 Empleados que han  
 recibido formación

 Incluidos los  
 puntos de venta se  
 formaron más de

**10.000**  
 personas

## ● Unidad de Prevención de Riesgos Penales

El 30 de julio de 2015, el Consejo de Administración de SELAE aprobó el Programa de Prevención de Riesgos Penales –en atención a lo previsto en la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo, de Reforma del Código Penal- en lo que a la supervisión, vigilancia y control de riesgos penales de la persona jurídica se refiere.

Asimismo, en esa fecha, el Consejo de Administración de SELAE también aprobó el actual Código de Conducta Ética de la Sociedad. El Código Ético se configura como la adaptación de la normativa interna de SELAE con la finalidad de utilizarla como guía de comportamiento y para la prevención y el control de los riesgos penales. En consecuencia, se entiende que ambos textos deben ir alineados en su contenido.

El **14 de febrero de 2019** el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó la modificación por la que se actualizaba, junto con el Código Ético, el texto del Programa de Prevención de Riesgos Penales de SELAE. Los cambios realizados en el Programa de Prevención de Riesgos Penales son las siguientes:



Se recoge la metodología utilizada en el análisis de riesgos.



Se actualiza terminología.



Se actualizan las responsabilidades en materia de prevención de riesgos penales del Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control y la Alta Dirección para alinearlos con la UNE 19601.



De conformidad con el Código Penal, el Programa de Prevención de Riesgos Penales requiere, para su efectividad, que un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control supervise su cumplimiento y lleve a cabo las medidas concretas con el fin de asegurar la adecuada actualización y ejecución del modelo adoptado. Con tal finalidad, el Consejo de Administración de la Sociedad designó a la **Unidad de Prevención de Riesgos Penales (UPRP)** como órgano de control interno garantizando la confidencialidad de toda la información recibida.



Se actualizan las funciones, composición y forma de cobertura de los miembros de la Unidad.



Se incorpora un breve resumen del Protocolo de Actuación ante un hecho delictivo.



Se incluyen los nuevos requisitos establecidos en la Ley de Blanqueo de Capitales.

La Unidad está compuesta por personal de SELAE pertenecientes a diferentes áreas:

- Un representante de la Dirección Adjunta de Auditoría Interna
- Un representante de la Subdirección de Recursos Humanos
- Un representante de la Subdirección de Asesoría Jurídica
- Un representante del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa
- Un representante de la Dirección Económico-Financiera

Entre las funciones atribuidas a la UPRP tiene entre sus competencias, la supervisión periódica de los sistemas de control y prevención del riesgo penal, a los efectos de que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y se den a conocer al personal adecuadamente.

La Unidad se configura necesariamente del modo siguiente:



”

**Durante el año 2019, la Unidad de Prevención de Riesgos Penales ha celebrado 21 convocatorias oficiales. No obstante, los miembros de la Unidad han mantenido múltiples reuniones de trabajo para tratar cuestiones diversas como la elaboración de pliegos para el contrato de formación, estudio de ofertas y propuesta de adjudicación, tratamiento de datos personales, análisis de la matriz de riesgos, etc.**

Durante el año 2019 se han realizado las siguientes tareas:

- Elaboración de la nueva versión del Programa, la cual fue revisada por la Comisión de Auditoría y aprobada por el Consejo de Administración.
- Se llevó a cabo los trabajos de revisión de la matriz de riesgos penales, así como la valoración de dichos riesgos. Para la realización de dicha revisión se han mantenido contactos y reuniones con la Dirección de SELAE, así como con todas las áreas implicadas.
- Se realizaron los trámites necesarios para la licitación de la prestación de los Servicios de Formación a todo el personal de SELAE en materia de Prevención de Riesgos Penales. La formación será realizada en el ejercicio 2020.

Durante el año 2019, se han recibido 9 comunicaciones en el Canal Ético. Ninguna entraba dentro del alcance de asuntos sujetos al conocimiento por parte de la Unidad, ni constituía un riesgo penal para SELAE.



## ● Oficina Protección de Datos

SELAE, más allá de razones de cumplimiento normativo, mantiene su compromiso con el derecho fundamental de las personas físicas a la protección de sus datos personales, ya expresado en la Constitución Española, en particular sobre los datos a los que tiene acceso. Muestra de tal compromiso histórico es la creación en 2016 por su Presidencia, y aprobación en Consejo de Administración, de la Oficina de Protección de Datos Personales (OPD en adelante) y la designación de un Delegado en Protección de Datos (DPD en adelante), dos años antes de su exigencia por el RGPD.

La actividad de la OPD en SELAE se caracteriza por ser un proceso transversal a toda la organización y estar presente en la mayoría de los procesos y proyectos de SELAE con distintos niveles de implicación. La OPD da servicio a clientes internos (Presidencia y todas las direcciones, subdirecciones, departamentos, áreas y unidades de SELAE) e interesados externos (participantes, visitantes de la Web, visitantes presenciales, proveedores, reclamantes de premios, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, y otros).

El DPD de SELAE, debidamente inscrito en la AEPD, gestiona y coordina la función de protección de datos personales de SELAE que desarrolla la OPD y entre sus funciones está informar y asesorar a SELAE en cumplimiento con la normativa, así como supervisar la protección de los datos. Además, gestiona y coordina los ejercicios de derechos I-SOPLAR (Información; Supresión; Oposición; Portabilidad, limitación; Acceso; Rectificación) recibidos de los diversos interesados por medio de cualquier canal:

correo ordinario, correo electrónico o a través de los formularios habilitados para establecer contacto con la OPD y/o el DPD.

Las funciones más importantes de la OPD son:

- Gestionar y coordinar el cumplimiento de la normativa de datos personales de SELAE.
- Analizar de licitud, proporcionalidad y descripción integral de los tratamientos.
- Evaluar el riesgo e impacto para derechos y libertades de los interesados.
- Atender consultas internas y externas en materia Protección de Datos.
- Atender requerimientos de la Agencia Española de Protección de Datos.
- Revisar aspectos de protección de datos de los proyectos de SELAE desde su diseño (privacidad por defecto y por diseño).
- Revisar la parte de Protección de Datos Personales en Pliegos, Contratos, Memorias Justificativas, Convenios y Patrocinios.
- Definir e impulsar protocolos, modelos, y medidas de protección de los tratamientos, informando a los interesados.
- Revisar los tratamientos descritos en las bases legales de todas las campañas publicitarias de SELAE.
- Coordinar la adecuación de los procesos de SELAE a la normativa en vigor en Protección de Datos Personales.
- Formar en Protección Datos Personales a profesionales de SELAE.

La OPD trabaja en estrecha colaboración con Asesoría Jurídica, Contratación y la Dirección TIC para resolver muchas de las principales funciones del proceso. Asimismo, SELAE cuenta también con el asesoramiento de la Abogacía del Estado a través del correspondiente convenio.

Entre las tareas más relevantes realizadas por la OPD durante el año 2019, incidir en las siguientes:

1. Identificación de los casos más comunes de contratos menores, y elaboración de plantillas con Modelos específicos ya revisados con el visto bueno de la Abogacía del Estado de la información para los usuarios de servicios de SELAE.
2. Adaptación de la parte de protección de datos de las Bases Legales de SELAE.
3. Elaboración de la parte de protección de datos de las Bases Legales de SELAE.
4. Participar en la revisión y actualización del contrato de juego.
5. Participar en el estudio y análisis de numerosos proyectos previstos en los objetivos de SELAE 2018-2019, entre ellos, proyectos tecnológicos como: actualización a Windows 10, Bizum, Office 365, Skype for Business, etc.
6. Creación de un canal de comunicación telemático de Protección de Datos donde el interesado, a través de un formulario online integrado en la web de [loteriasyapuestas.es](http://loteriasyapuestas.es), puede ejercer sus derechos y realizar consultas. Los usuarios registrados en la Plataforma podrán acceder a sus datos personales, rectificarlos en caso necesario, cancelarlos y otros desde su panel de usuario.

<https://www.loteriasyapuestas.es/es/contacto-proteccion-datos>

## Canal de consulta y reclamación

Durante este año, la OPD gestionó 2 Ejercicios (formales) de Derechos, uno de Derecho de Acceso, y otro Derecho de Oposición, recibidos y respondidos por correo ordinario, y procesó un número extenso de consultas electrónicas relativas a derechos, y fue revisada internamente por la Dirección Adjunta de Auditoría Interna. Ciertas actividades de tratamiento son revisadas, a colación de otras actividades, por Prevención de Blanqueo de Capitales y Seguridad de la Información, siendo la seguridad de todos los tratamientos auditada dentro de la auditoría anual de certificación 27001 de SELAE.



## Formación y concienciación

Durante 2019, **287 empleados** asistieron a la formación en materia de protección de datos personales y de seguridad de la información, impartándose un total de **60 horas de formación**.

Así mismo, se han mantenido numerosas reuniones del DPD con los encargados funcionales, figura que establece la **Resolución 4/2019 de 22 de noviembre de la Presidencia**, y que sustituye a la anterior de Delegado de Autorización de Acceso.

Durante este ejercicio no ha habido ninguna sanción impuesta a SELAE por incumplimiento con la normativa vigente, LOPDgdd /RGPD.

**60**

Horas de formación  
materia de protección  
de datos personales  
y de seguridad de la  
información

**287**

Empleados asistieron  
a la formación



# ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

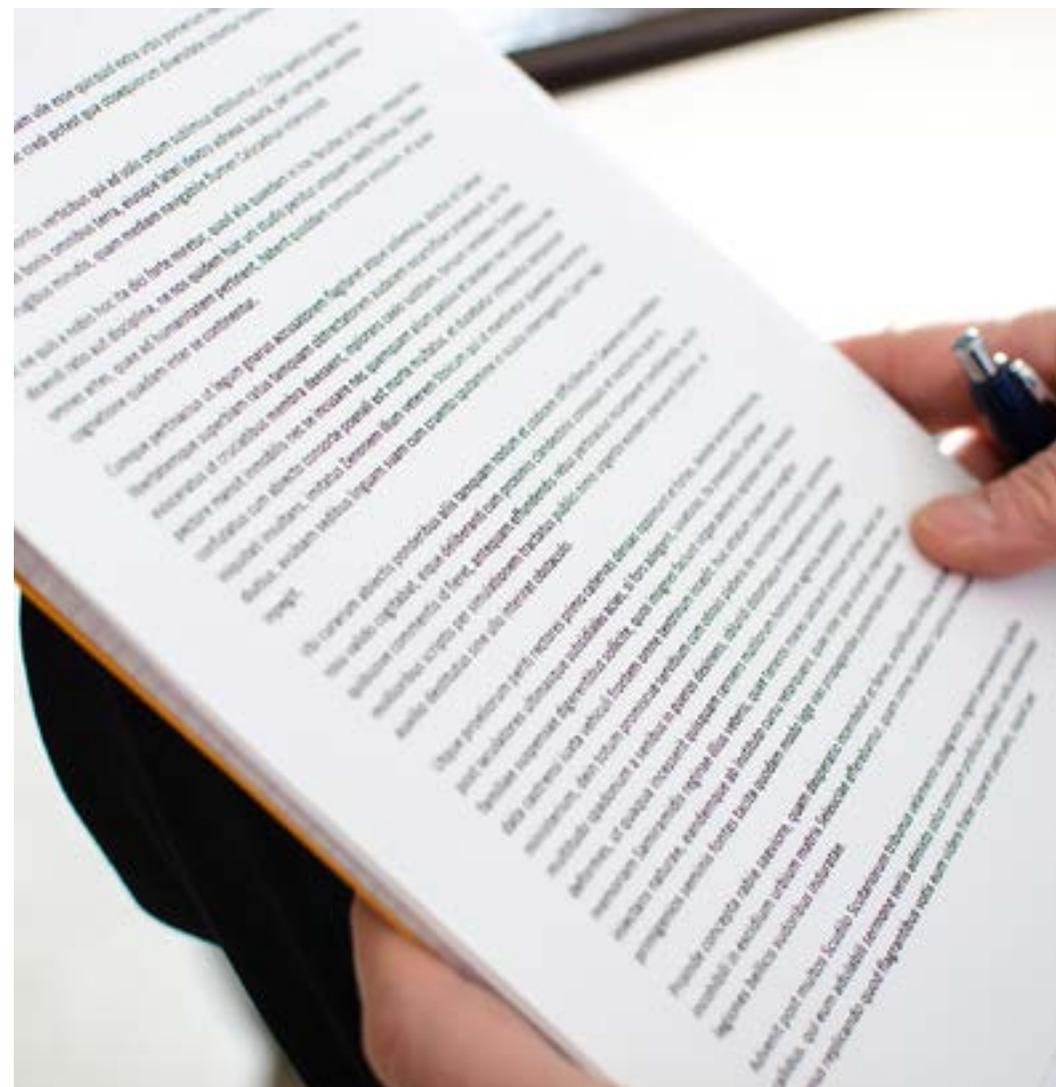
El modelo de gestión de SELAE se basa en los principios fundamentales de ética y transparencia. SELAE está plenamente comprometida con el cumplimiento de los principios éticos, así como con toda legislación y regulación vigente.

La Sociedad dispone de un **Código de Conducta Ética**, un modelo de prevención de delitos que da cumplimiento a la normativa aplicable a la Sociedad en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica y un modelo de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

## 1. El Código Ético:

El Código de Conducta Ética de SELAE tiene como finalidad desarrollar y formalizar sus valores corporativos, basados en el comportamiento ético y responsable, la integridad laboral y personal y la transparencia en todos los ámbitos de actuación. Este compromiso sirve como guía de refuerzo de nuestra cultura corporativa, como elemento esencial en la prevención de riesgos penales y como referente de comportamiento a todos nuestros grupos de interés.

El Código articula las crecientes demandas sociales de formalizar iniciativas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa y la Gestión Responsable del Juego y la transparencia.



En el Código Ético de SELAE se describen las normas y criterios de actuación en materia profesional y que son de obligado cumplimiento y aplicación para todos los profesionales de SELAE.

El 30 de julio de 2015 el Consejo de Administración aprobó un canal de comunicaciones en el que cualquier profesional de SELAE puede comunicar cualquier incumplimiento a través de una plataforma digital, en la cual tiene que identificarse para la realización del comunicado y se garantiza la confidencialidad. Con el objeto de actualizarlo, el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó una modificación del Código en su sesión de 14 de febrero de 2019. Esta modificación fue realizada para alinearlos con los cambios realizados al Programa de Prevención de Riesgos Penales.

### Canal Ético:

SELAE establece un canal de comunicaciones que pone a disposición de todos los profesionales de SELAE (que incluye a los consejeros, directivos y el personal de la sociedad) para que puedan comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del Código.

Cualquier Profesional de SELAE debe comunicar los presuntos incumplimientos del Código o la comisión de delitos que detecte en la sociedad o en sus profesionales. Las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético se tramitan de manera confidencial y son transmitidas a la Unidad de Prevención de Riesgos Penales, órgano de control y supervisión de la Sociedad de conformidad con el artículo 31 bis del Código Penal.

Las comunicaciones deben atender a los criterios de veracidad y proporcionalidad, no pudiendo ser utilizado este mecanismo con fines distintos de los que persigan el cumplimiento del presente Código. Por otro lado,

el sistema previsto garantiza la confidencialidad del denunciante e impide cualquier tipo de represalia al denunciante que utilice de buena fe el sistema establecido.

Los datos que se proporcionen a través del Canal Ético son incluidos en un fichero de datos de carácter personal titularidad de SELAE para la gestión de la comunicación recibida en el Buzón Ético, así como para la realización de cuantas actuaciones de investigación sean necesarias para determinar la comisión de la infracción.

Durante el año 2019 se han recibido nueve comunicaciones en el Canal Ético, habiéndose tratado el 100% por la UPRP. No obstante, ninguna entraba dentro del alcance de asuntos sujetos al conocimiento por parte de la Unidad, ni constituía un riesgo penal para SELAE. Por esta razón, y tal y como establece el Programa de la Unidad, se han derivado al órgano que tiene las competencias en la materia.



## 2. Transparencia:

SELAE dispone de los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones de información fijadas por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Durante 2019 fueron recibidas seis solicitudes de acceso a la información pública desde el Portal de la Transparencia de la Administración del Estado y todas ellas recibieron contestación.

SELAE desarrolla y afianza los valores corporativos y las conductas y prácticas responsables que deben amparar su actuación ética y responsable en todos los ámbitos de su actividad y equipo de profesionales.

SELAE refuerza su compromiso de transparencia con sus grupos de interés con nuevas secciones en su web corporativa, así como con la elaboración de la **Memoria Integrada de SELAE** donde se recogen **los temas** económicos, sociales y ambientales.



” SELAE en su web corporativa, tiene un apartado específico de Transparencia, en donde se facilita información al ciudadano sobre la organización.

# PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

## SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

De acuerdo con las mejores prácticas, el sistema de control de SELAE se basa en un modelo con tres líneas de defensa. La primera está formada por los responsables de los procesos, la segunda línea formada por las unidades de control y la tercera por Auditoría interna.

### 1. Sistemas de control Interno

- Auditorías del Sistema Integrado de Gestión

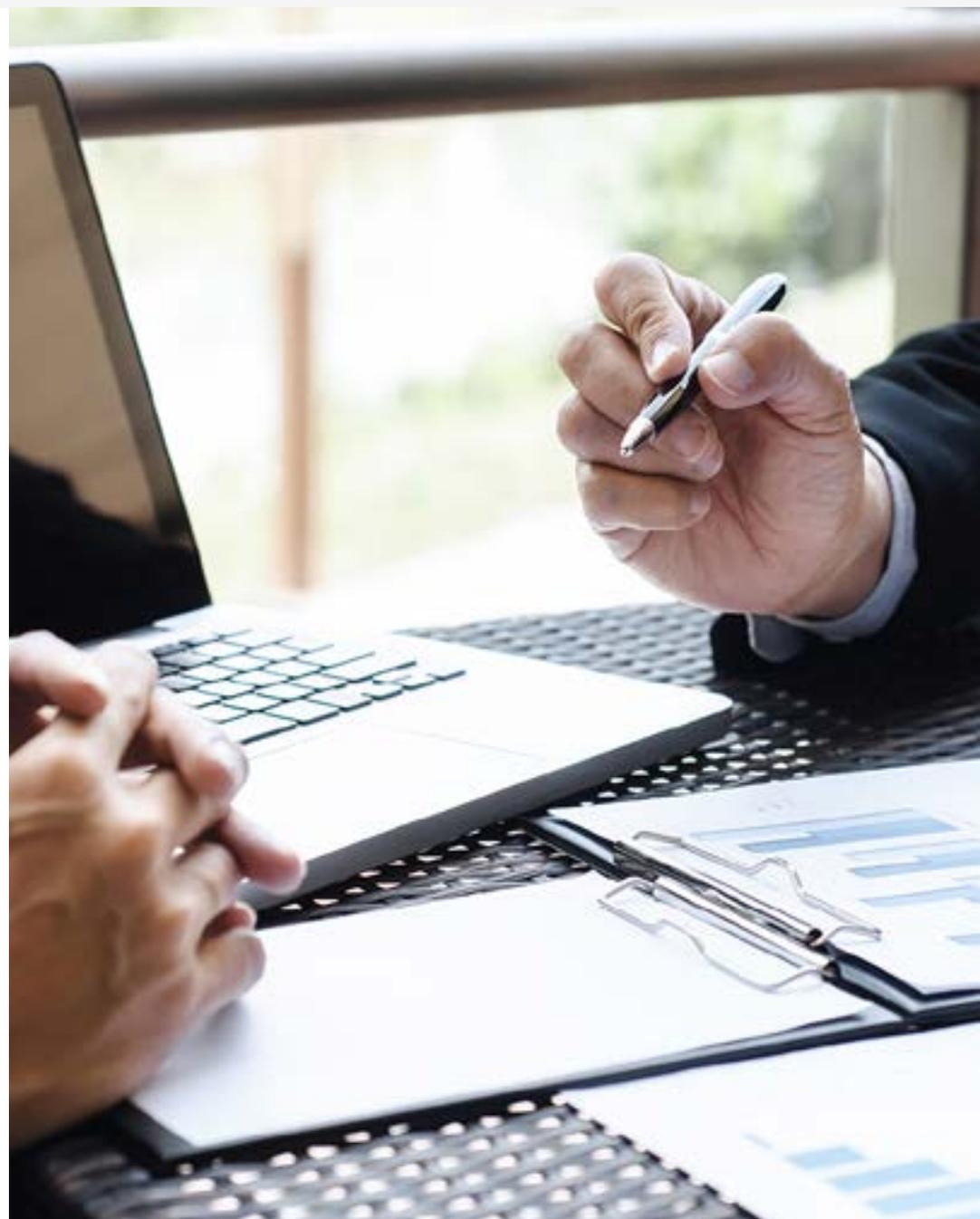
SELAE tiene definido e implantado un Sistema de Gestión Integral (“SIGLAE”) que integra las perspectivas:



Este sistema facilita que todas las actividades de la Sociedad se realicen con los mejores niveles de calidad, seguridad, de cumplimiento legal y regulatorio y dentro de las mejores prácticas de juego responsable, SELAE tiene definidos procesos, procedimientos, guías, manuales enmarcados dentro de SIGLAE y que siguen las mejores prácticas del sector.

Cada una de las perspectivas anteriormente mencionadas dan cumplimiento a las normas de Calidad ISO 9001, de Seguridad de la Información ISO 27001 y la Sectorial de Seguridad de la World Lottery Association y del marco de Juego Responsable de la European Lotteries.

” En 2019 el Departamento de Calidad y RSC realizó 17 auditorías programadas del sistema de gestión del SIGLAE (procesos y subprocesos), focalizándose en los procesos de valor de la organización.





## ● Auditoría Interna

SELAE constituyó la Comisión de Auditoría y Control en el seno del Consejo de Administración de la Sociedad al amparo del artículo 180.3 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. Así mismo, el mantenimiento de un adecuado sistema de control interno es competencia de la Dirección de la Sociedad.

**Auditoría Interna** desarrolla una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, para agregar valor y mejorar las operaciones de SELAE, y ayudar a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, en el marco del Estatuto de Auditoría Interna establecido.

Los principios en los que se basa el desarrollo de la actividad de Auditoría Interna son la integridad, objetividad, confidencialidad, y competencia.

La **Dirección Adjunta de Auditoría Interna** se relaciona con el Consejo de Administración a través de la **Comisión de Auditoría y Control**, en línea con lo establecido en la Instrucción reguladora de las relaciones de las sociedades mercantiles del Grupo Patrimonio con la Dirección General del Patrimonio del Estado. Las normas de funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Control son aprobadas por el Consejo de Administración.

La Dirección Adjunta de Auditoría Interna depende orgánica y funcionalmente de la Presidencia de la Sociedad.

Cada ejercicio, a propuesta del Director Adjunto de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Control presenta al

Consejo de Administración el **Plan Anual de Auditoría** para su aprobación.

También corresponde a su competencia la contratación y coordinación de la auditoría de cuentas y la coordinación de las auditorías realizadas por la Inspección de los Servicios del Ministerio de Hacienda y el Tribunal de Cuentas del Estado.

Adicionalmente, dada la naturaleza jurídica de SELAE, está sometida al control externo ejercido por el Tribunal de Cuentas según establece el art. 140 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, así como al control ejercido por la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) en el ámbito de la auditoría pública, según establece el artículo 163 de la Ley General Presupuestaria.

## ● Política Fiscal

SELAE cuenta con procedimientos y políticas fiscales marcadas por la prudencia y el rigor en la calificación fiscal de operaciones, así como para la presentación de autoliquidaciones y de declaraciones informativas. Dichos procedimientos fueron objeto de actualización durante el año 2019.

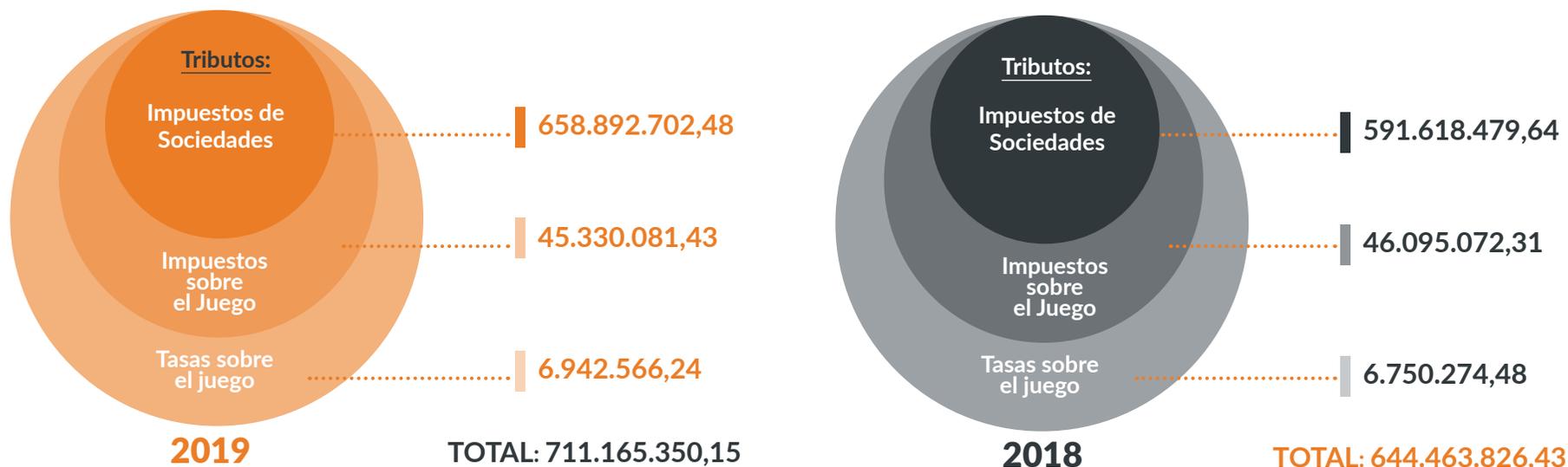
Adicionalmente, durante el año 2019 se expusieron al Consejo de Administración las políticas fiscales de la compañía en aplicación del Código de Buenas Prácticas Tributarias al cual SELAE se encuentra adherido desde el año 2018.

El beneficio antes de impuestos obtenido por la Sociedad en el ejercicio 2019 ha sido de 2.638.236 miles de euros. La totalidad de los beneficios han sido obtenidos en España.

” En el año 2019, la Dirección Adjunta de Auditoría Interna realizó un total de **17 Auditorías en cumplimiento del Plan Anual**, de las que **11 son nuevas auditorías**, y **6 corresponden al seguimiento realizado de las recomendaciones procedentes de auditorías realizadas en ejercicios anteriores**. Todas han sido llevadas a cabo por personal interno de la Dirección.

” Durante el año 2019 el importe de la contribución en pago de tributos propios por parte SELAE es de 711.165.350,15 euros, y ello supuso un aumento del 10,3%.

La siguiente gráfica muestra los importes correspondientes a los principales tributos durante el año 2019, que se satisfacen todos ellos en territorio español:



La Sociedad no tiene saldos pendientes de pago, que al 31 de diciembre de 2019 acumulen un aplazamiento superior al plazo legal de pago que le es de aplicación. Asimismo, la totalidad de los pagos efectuados a acreedores comerciales durante el ejercicio terminado en 31 de diciembre de 2019 se han realizado dentro del plazo legal, siendo el periodo medio de pago de la Sociedad de 28,48 días (33,37 días en el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018).

## 2. Sistemas de control Externo

Durante el año 2019, se han realizado por parte de entidades independientes las auditorías de:

- A)** Auditoría de Cuentas Anuales e Informe No Financiero de la Sociedad para el ejercicio 2019

La Auditoría de Cuentas Anuales de la Sociedad ha sido realizada por la auditora **Grant Thornton, S.L.P** que ganó la licitación en 2017, emitiendo los auditores de la Sociedad una opinión de auditoría sin salvedades.

**Auren Consultores SP, S.L.P** realizó la verificación independiente del **Estado Informe No Financiero (EINF)** sin salvedades.

- B)** El modelo de gestión del riesgo de SELAE en materia de PBC&FT está sometido a continua revisión independiente. De acuerdo con la regulación española, un experto externo realiza anualmente una revisión del sistema de prevención. La auditoría correspondiente a 2019 ha sido realizada por **KPMG Asesores S.L.**

- C)** Auditoría y certificaciones en materia de Calidad del Sistema de Gestión Integrado de SELAE (SIGLAE):

1. UNE-EN ISO 9001: 2015 en materia de gestión de la Calidad (AENOR)
2. UNE-ISO/IEC 27001:2014 en materia de gestión de la Seguridad de la Información (AENOR)
3. WLA-SCS:2016 Norma Sectorial de las Asociación Mundial de Loterías en materia de Seguridad (AENOR).

En noviembre de 2019 SELAE llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría anual externa de nuestro sistema de gestión en materia de calidad, en el que intervienen de forma activa **43 profesionales** de la organización, superando con éxito las auditorías antes mencionadas y obteniendo la renovación de todas las certificaciones por parte de AENOR.

En la auditoría se verificó el cumplimiento de los requisitos de las normas y se comprobó la adaptación de nuestro sistema de gestión de la calidad a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015. AENOR destaca significativas fortalezas de nuestro sistema de gestión reconociendo la mejora continua y el buen trabajo.



**D) Fiscalización Externa** (Tribunal de Cuentas, Intervención General del Estado, Inspección de los Servicios del Ministerio.) durante el año 2019.

**1.** Durante 2019 se ha realizado el **seguimiento de las dos Fiscalizaciones** del Tribunal de Cuentas que permanecían abiertas después del **31/12/2018**.

- i.** Fiscalización del grado de implementación de los modelos de prevención de delitos y de comportamientos contrarios a la ética en las sociedades mercantiles estatales en el ejercicio 2017.
- ii.** Fiscalización del área de Recursos Humanos de las empresas estatales no financieras del Grupo Patrimonio, ejercicios 2016 y 2017.

Ambos trabajos se encuentran en fase de elaboración del informe provisional.

**2. Fiscalizaciones que se inician en 2019**

- i.** Petición de información adicional por el Tribunal de Cuentas a SELAE de los trabajos de Fiscalización de la Cuenta General del Estado 2018.

**ii.** Auditoría Operativa y de Cumplimiento en SELAE para el análisis de la planificación estratégica y gestión de objetivos en la Sociedad en los ejercicios 2018-2019, realizada por la IGAE.

**3. Fiscalizaciones cerradas en 2019**

- i.** Petición de información adicional por el Tribunal de Cuentas a SELAE de los trabajos de Fiscalización de la Cuenta General del Estado 2018.
- ii.** Auditoría Operativa y de Cumplimiento en SELAE para el análisis de la planificación estratégica y gestión de objetivos en la Sociedad en los ejercicios 2018-2019, realizada por la IGAE.

**4. Fiscalizaciones que permanecen abiertas a 31/12/19**

- i.** Tribunal de Cuentas: Fiscalización del grado de implementación de los modelos de prevención de delitos y de comportamientos contrarios a la ética en las sociedades mercantiles estatales en el ejercicio 2017.

**ii.** Tribunal de Cuentas: Fiscalización del área de Recursos Humanos de las empresas estatales no financieras del Grupo Patrimonio, ejercicios 2016 y 2017.

## Identificación, Control y Gestión de Riesgos

Para prevenir los riesgos en los procesos operativos de la organización, SELAE tiene definido e implantado un sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos dentro de SIGLAE. Cada responsable del proceso monitoriza su proceso, analiza su estado y realiza las acciones de mejora y formativas necesarias.

### ● Seguridad de la Información

SELAE es consciente de la importancia que tiene la seguridad de la información para su actividad, por ello tiene implantado un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información alineado con el estándar internacional en seguridad ISO 27001 y con el marco de seguridad de la información del sector del juego de la World Lottery Association, que son auditados todos los años por AENOR. El departamento de seguridad de la información realiza anualmente un análisis de riesgos y establece los controles necesarios para mitigarlos y controlarlos.

## ● Riesgos financieros

Las actividades de la Sociedad están expuestas a diversos riesgos financieros: **riesgo de crédito y riesgo de liquidez**. El programa de gestión del riesgo global de la Sociedad se centra en la incertidumbre de los mercados financieros y trata de minimizar los efectos potenciales adversos sobre la rentabilidad financiera de la Sociedad.

La gestión del riesgo financiero está controlada por la Dirección Económico - Financiera de la Sociedad que identifica, evalúa y cubre los riesgos financieros en estrecha colaboración con el resto de los órganos directivos de la Sociedad.

**A) Riesgo de crédito:** debido a la actividad de la sociedad el riesgo de crédito se concentra en los saldos pendientes de los puntos de venta cuyo nivel de morosidad tanto en términos absolutos como relativos es mínimo. En todo caso, todos los puntos de venta están obligados a suscribir a su costa un seguro que cubre el saldo a cobrar por parte de la Sociedad. La Sociedad no tiene una concentración de riesgo significativa con terceros, dado que la venta de juegos se liquida semanalmente.

**B) Riesgo de liquidez:** La Sociedad mantiene en todo momento un elevado nivel de liquidez, asimismo no tiene contraídas obligaciones en concepto de deuda financiera con entidades de crédito. Estos dos factores sitúan su riesgo de liquidez en un nivel mínimo.

SELAE dispone de un contrato de servicios de tesorería con diversas entidades financieras, que le permite obtener una rentabilidad razonable y un alto grado de estabilidad en sus rendimientos financieros. Por otra parte, por su condición de sociedad mercantil pública está obligada a seguir una política muy prudente de inversiones financieras.

Por otro lado, y debido a las características de la Sociedad y el entorno en el que opera, la Sociedad es consciente de que está sujeta a otros tipos de riesgo, como son:

## ● Riesgo de cumplimiento normativo:

SELAE es una empresa de titularidad pública que gestiona los juegos de ámbito estatal y, por tanto, está especialmente sujeta a riesgos de cumplimiento normativo. La actividad del juego está exhaustivamente regulada en España y las operaciones de SELAE están

sujetas a un intenso control administrativo. Cualquier incumplimiento normativo, aun siendo éste involuntario, podría ser sancionado, con el consiguiente impacto reputacional con efecto negativo sobre su negocio, resultados y situación financiera.

● **Riesgo relacionado con el marco regulatorio:** cualquier cambio en el marco legal o reglamentario, nacional o europeo, podría igualmente tener un efecto adverso significativo en el negocio, resultados y situación financiera de SELAE, lo que constituyen factores externos sobre los que SELAE tiene poca capacidad de actuación.

● **Riesgos de la Sociedad Digital:** derivados de las dificultades de adaptación a los cambios por la evolución tecnológica.

# 5 NEGOCIO RESPONSABLE

- Estrategia
- Hitos 2019
- Nuestro Negocio: Evolución
- Productos y servicios
- Tecnología que nos acerca a nuestros grupos de interés
- Nuestro Equipo
- Sostenibilidad Económica
- Colaboración Internacional



# NEGOCIO RESPONSABLE

## ESTRATEGIA

### ESTRATEGIA DE SELAE

La Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado (SELAE) es una empresa pública 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), además de otros medios telemáticos, como internet y móvil.

Desde su fundación, hace más de 250 años, mantiene una clara vocación social y de servicio público, con el objetivo de aportar sus beneficios al conjunto de la sociedad española de un modo sostenible. Para SELAE el valor de solidaridad junto al compromiso con el juego responsable y el respeto al medio ambiente conforman algunas de sus señas de identidad más características.

Las cuatro grandes líneas estratégicas que se establecieron en 2019 fueron:



Sobre este modelo se sustenta la estrategia y el plan estratégico de SELAE, de donde se extraen las líneas de acción que se llevaron a cabo en 2019, y que se estructuran en base a un conjunto de objetivos que definen los logros a alcanzar mediante la ejecución de su plan estratégico anual.

Para cumplir estos objetivos, se proponen y ejecutan un conjunto de acciones y proyectos concretos que abarcan todas aquellas áreas relevantes para SELAE como empresa pública operadora líder en la gestión, explotación y comercialización de la actividad de juego de apuestas y loterías, a través de diferentes canales, como el presencial e Internet. Dichos objetivos son ejecutados durante el año y se identifican, para cada uno de ellos, las metas a lograr en el ejercicio. Estas metas y los proyectos para alcanzarlas se agrupan en diferentes perspectivas, de marca, de cliente, de producto, de procesos y de capacidades que componen la estrategia global.

Para cada una de estas líneas se marcaron unos objetivos estratégicos:

## OBJETIVOS:

**1** SELAE como operador competitivo en el sector del juego con una Cartera de Juegos y Servicios competitivos, atractivos y socialmente responsables

**OB1.** Mejorar la Cartera de juegos para potenciar la venta de las Lotos e impulsar la apuesta Deportiva.

**OB2.** Mejora del Producto Lotería Nacional, para consolidar su crecimiento.

**2** SELAE como operador responsable líder del sector del juego a través del Fortalecimiento, dinamismo y eficacia de nuestros canales de venta

**OBJ3.** Adaptar y modernizar la experiencia del cliente de nuestra plataforma Digital y del cliente del Punto de Venta.

**OBJ4.** Aumentar la eficiencia en la gestión de nuestra Red de Venta.

**3** SELAE como sociedad pública apreciada por sus grupos de interés, y de alto compromiso social que impulsa y mejora de forma continua su reputación, la imagen y marca

**OBJ5.** Mejora de los servicios prestados a través de la renovación tecnológica.

**OBJ6.** Mejorar la visibilidad y percepción del valor de las acciones sociales y de JR de SELAE.

**4** SELAE como organización excelente y eficiente en su gestión, creadora de ilusión y confianza

**OBJ7.** Mejora de nuestras capacidades y nuestros procesos internos

**OBJ8.** Mejorar el conocimiento sobre nuestros clientes y grupos de interés

# HITOS 2019

## PRIMER CUATRIMESTRE

Lanzamiento cada martes de “El Millón” juego asociado a Euromillones, además de los viernes.

Implantación nueva aplicación “App Loterías PRO” para el cliente Presencial.

Incorporación nuevo medio de pago: **Paypal**.



## SEGUNDO CUATRIMESTRE

Se estrena **CONECTA SELAE** para dotar de comunicaciones de voz y video a los ordenadores personales de los puestos de trabajo.

Implantación de la **Plataforma OTRS**. Es una nueva herramienta donde registran y gestionan todas las incidencias en el proceso de asistencia al cliente, así como su forma de medición/ contabilidad. Involucra a todos los intervinientes en este proceso (Control de Red, Técnicos de Delegaciones Comerciales, TAP-CAU y Canales Interactivos).

Finalización del **Proyecto de Renovación de los Terminales Puntos de Venta por los nuevos terminales multimedia**, completando el despliegue (instalación) en la Red de Puntos de Venta, y la adaptación del software

**Convenio de colaboración** entre **AEAT-SELAE**.

Compromiso de SELAE con la transparencia y la lucha contra el fraude y la prevención del blanqueo de capitales, asumiendo el Código de Buenas Prácticas Tributarias.

Puesta en marcha de un Centro de Operaciones de Seguridad.

## TERCER CUATRIMESTRE

Nuevo juego asociado a la Quiniela (**Elige8**).

Renovación del diseño gráfico de la web de venta online y reestructuración de la información para hacerla más accesible y utilizable.

**Verificación Documental de Identidad** de los usuarios y jugadores online.

Migración tecnológica del sistema de emisión de contenidos en directo en LTV.

Renovación de la certificación de Juego Responsable por la “European Lotteries”



# NUESTRO NEGOCIO: EVOLUCIÓN

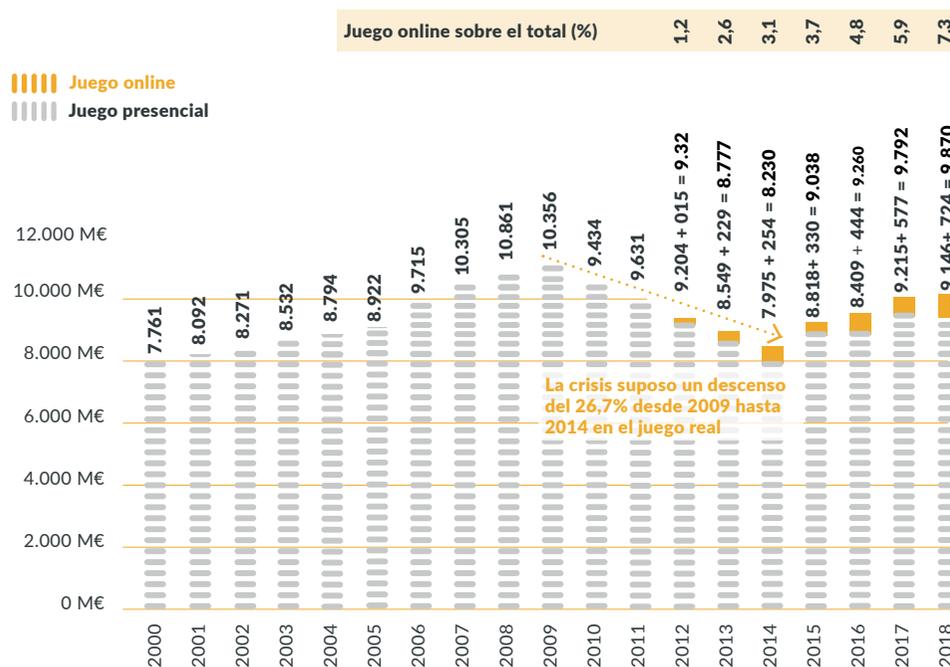
**SELAE** continúa siendo el líder del mercado de juego en España, cuyo tamaño en ventas por recaudación en 2019 fue de **9.257** millones de euros.

En GGR (**Gross Gambling Revenue<sup>1</sup>**) o juego real, el mercado vuelve a obtener una expansión de 78 millones de €, solamente gracias a juego Online, y ya es el cuarto año más importante para el juego de una serie de los últimos 20. La **cuota de mercado** de **SELAE** es del **32,6%** del total GGR del sector (Anuario Cejuego 2019), aunque pierde 2,0 puntos porcentuales frente a 2018, debido a un trasvase de pesos de las compañías públicas o semipúblicas (SELAE, Once y L. de Catalunya) hacia las apuestas online deportivas y salones de juego en auge (+2,9 puntos), y una desaceleración clara en slots machines y bingo presencial (-0,9 puntos). Se observa consecuentemente un crecimiento de la participación en el negocio del total Online, representando ya un 7,33% del GGR del total mercado.

Es por tanto un mercado en ciclo expansivo, que ha experimentado una acusada caída entre los años 2009 y 2014, asociada a la recesión económica, flexionando en ese año hacia una senda de recuperación que se consolidó en 2017 y que ha continuado en 2018 y 2019.

<sup>1</sup> Fuente: GGR (Gross Gaming Revenue), es el margen del organizador del juego y equivale a sus ingresos. Se calcula como la diferencia entre las cantidades jugadas y los premios.

SELAE mantiene la sexta posición de operadores del mundo por volumen de negocio, y la tercera posición en Europa.\*Fuente: The WLA Global Lottery Data Compendium 2019 (datos 2018).

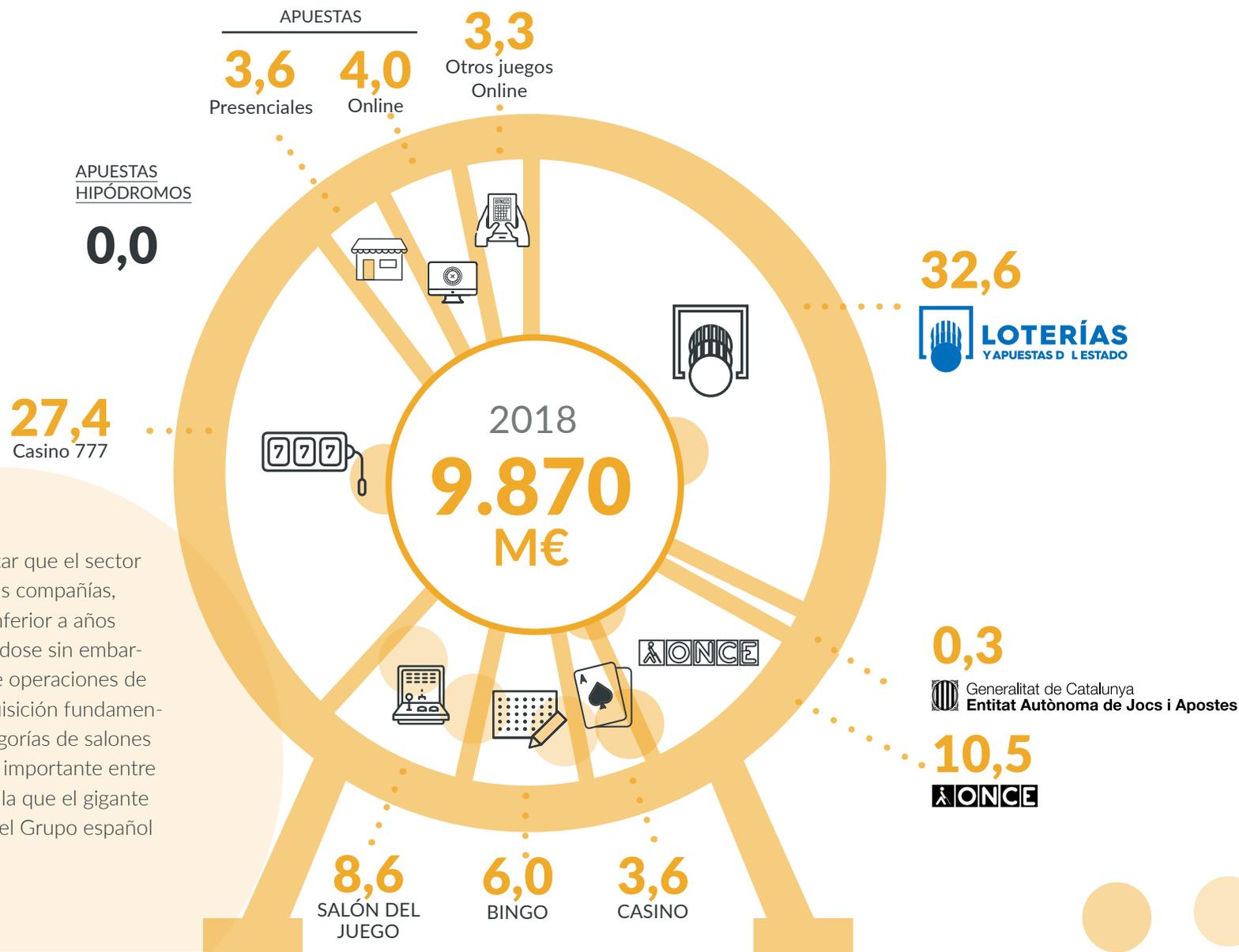


**Evolución del GGR total del Sector juego 2000-2018 (Presencial y Online) en millones de euros**

Fuente: Anuario CEJUEGO 2019.

En cuanto a los actores de este mercado, la Organización Nacional de Ciegos Españoles (en adelante la "ONCE") y SELAE siguen absorbiendo el 43 por ciento de las ventas del sector.

Cuota de mercado en GGR de los operadores de juego en España. Fuente: Anuario CEJUEGO 2019



Es reseñable constatar que el sector sigue creando nuevas compañías, aunque a un ritmo inferior a años anteriores, observándose sin embargo mayor número de operaciones de capitalización y adquisición fundamentalmente en las categorías de salones de juego. Así, la más importante entre 2018 y 2019 es por la que el gigante Blackstone adquirió el Grupo español CIRSA.

El Mercado de Juego en España se divide en dos tipos de actividades:

Que son comercializados por SELAE y Once y están regulados en la “Ley del Juego 13/2011 de 27 de mayo”. Los productos que comercializa SELAE en juego Reservado son: Lotería Nacional y Juegos Loto (Lotería Primitiva y Modalidades, Euromillones y Millón) y Joker.

**JUEGOS  
RESERVADOS**



**JUEGOS  
NO  
RESERVADOS**



Son los comercializados por aquellas entidades que tienen el título habilitante dado por la DGOJ, y están sujetos a la garantía del cumplimiento de las normas jurídicas que le son aplicables. En el Mercado de Juego No Reservado, SELAE explota los siguientes productos: Apuestas Deportivas (Quiniela y Quinigol) y Apuestas Hípicas (Qunituple Plus). SELAE en 2019 incorpora un nuevo juego asociado a la Quiniela (Elige8).

Distribución Venta de SELAE por tipo de mercado en 2019

MERCADO RESERVADO	MERCADO NO RESERVADO
<b>9.050.15 M€</b>	<b>206.61 M€</b>
<b>97,76 %</b>	<b>2,24 %</b>

Distribución Venta Presencial de SELAE por tipo de mercado en 2019

MERCADO RESERVADO	MERCADO NO RESERVADO
<b>8.867.47 M€</b>	<b>197.83 M€</b>
<b>97,82 %</b>	<b>2,18 %</b>

Distribución Venta Internet de SELAE por tipo de mercado en 2019

MERCADO RESERVADO	MERCADO NO RESERVADO
<b>182.67 M€</b>	<b>8.77 M€</b>
<b>95,42 %</b>	<b>4,58 %</b>

## EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS DE SELAE

En el ejercicio 2019 las ventas brutas del conjunto de Juegos que conforman el portfolio de SELAE alcanzaron la cifra de 9.257 millones de euros y presentaron por tanto un crecimiento del 2,85 % con respecto al ejercicio anterior. Tal y como se había previsto en los presupuestos para este ejercicio se ha mantenido la línea de crecimiento y **hace que 2019 sea el mejor año en ventas desde la senda de recuperación post-crisis económica** iniciada en el ejercicio 2014.

Evolución ventas 2014-2019 y % de crecimiento vs año anterior. Fuente: SELAE



SELAE comercializa dos tipos de juegos:



Los juegos pasivos, o de premio fijo, en los que los billetes o resguardos mediante los que se participa contienen un número prefijado y, por tanto, el jugador no selecciona "activamente" el número y, además, los números premiados siempre son emitidos (aunque no necesariamente vendidos) como son la Lotería Nacional y el Joker.



Los juegos activos, o de premio variable, donde el participante selecciona "activamente" su apuesta y en los que la combinación ganadora puede no haberse pronosticado (Primitiva, BonoLoto, Gordo de la Primitiva, Euromillones, El Millón, Quiniela, Elige 8, Quinigo, Quintuple Plus y Lototurf).

En cuanto al **reparto del peso** en ventas del **portfolio de juegos**, existe estabilidad entre el peso de juegos activos y pasivos.

### Participación en ventas por tipología de juegos (activos y pasivos) en 2018 y 2019.

Fuente SELAE



Dentro de la categoría de **juegos pasivos** el incremento más importante en 2019 se ha producido en el Sorteo de **El Niño (+6,62%** con respecto a 2018) seguido por la Lotería del Jueves (+4,70% con respecto a 2018), seguido por el Sorteo de Navidad (+3,09%) y Lotería de Sábado (+1,30%). Hay que valorar muy positivamente el incremento del Joker (**+35,85%**) debido a los cambios en su programa de premios. El total de Pasivos arroja un crecimiento en 2019 del **+3,47%**.

En cuanto a los **juegos activos** cabe resaltar el excelente comportamiento de Euromillones (**+8,79%** con respecto a 2018), con especial mención al sorteo del martes (13,39%) circunstancia debida principalmente a la implantación de otro sorteo de El Millón los martes y a los largos ciclos sin acertantes que han propiciado la acumulación de mayores botes que otros años. Se vuelve a constatar la elasticidad de ventas cuando existe bote en juego en Euromillones y su repercusión en La Primitiva.

Así, La Primitiva ha tenido un resultado discreto habiendo disminuido sus ventas con respecto a 2018 (**-3,88%**) Aunque el Joker es un juego de la categoría de juegos pasivos, se comercializa juntamente con La Primitiva. Considerando de forma agregada ambos juegos, la suma Primitiva y Joker termina el año con un **-2,51%** en ventas, fundamentalmente debido a la ausencia de botes mayores de 40 millones durante el segundo semestre del año y la enorme repercusión de los ciclos con más de 100 millones en Euromillones (4 en el año), que sin duda han canibalizado el juego.



### Ventas de SELAE por juego y categoría en 2019 y 2018 y tasa de variación en juegos con respecto al ejercicio 2018 (en M.€)

Ventas de SELAE en juegos (M€)	2019	2018	Variación 2019 vs 2018
LN JUEVES	354,18	338,28	4,70
LN SÁBADO	1.399,06	1.381,09	1,30
LN NIÑO	730,91	685,55	6,60
LN NAVIDAD	2.905,87	2.819,03	3,10
LOTERÍA PRIMITIVA*	1.349,15	1.383,96	-2,51
GORDO PRIMITIVA	207,58	214,97	-3,40
BONOLOTO	729,86	705,20	3,50
EUROMILLONES**	1.368,08	1.257,53	8,79
QUINIELA***	197,95	200,85	-1,40
QUINIGOL	7,71	8,15	-5,40
H. LOTOTURF	5,45	4,79	13,8
H. QUÍNTUPLE PLUS	0,95	0,96	-1,10
<b>TOTAL</b>	<b>9.256,75</b>	<b>9.000,36</b>	<b>2,85</b>

\* Incluye los juegos de Lotería Primitiva (1.284,36 M€), Joker de la Primitiva (64,79 M€).

\*\* Incluye las cifras del juego asociado el Millón (164,17 M€).

\*\*\* En 2019 Incluye las cifras del juego asociado Elige8 (1,91 M€).

Bonoloto también ha presentado un incremento (+3,50%) lo que lo ratifica como un juego con mucha fidelidad y continuidad de los participantes. En cuanto al Gordo de La Primitiva, el juego sigue en una trayectoria ligeramente negativa (-3,44% con respecto a 2018).

En lo que **apuestas deportivas** se refiere, se ha producido un nuevo recorte en ventas en Quiniela (-2,40%), aunque mucho más moderado que en años anteriores y si consideramos de forma agregada el nuevo juego asociado a la misma (Elige8 – lanzado en octubre de 2019) la disminución solamente ha sido del -1,44%. El Quinigol también ha presentado resultados negativos (-5,47%).

Por último, las **apuestas hípcas** han presentado resultados dispares. Así, mientras la Quíntuple Plus ha caído un -1,1%, Lototurf ha crecido en un +13,8 %, paralelamente al crecimiento del bote.

En conjunto, la apuesta deportiva hípica termina el año en positivo un +8,98% y las tres apuestas relacionadas con el fútbol en un -1,60%.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

SELAE gestiona nueve juegos, agrupados en cuatro categorías: Lotería Nacional, Lotería Primitiva y Modalidades, Euromillones y Apuestas Deportivas.

## HECHOS DESTACADOS

Entre los hechos más relevantes sobre los juegos en 2019 destacamos lo siguiente:



### LA QUINIELA

En octubre de 2019, SELAE lanza un nuevo juego asociado a la Quiniela (Elige8). Es una modalidad de Apuesta Deportiva dentro del Juego de la Quiniela que consiste en elegir 8 de los 14 partidos ya pronosticados más el pleno al 15. Tanto los premios como el precio por participar en este nuevo juego son diferentes a la Quiniela. El juego comienza en la jornada número 13 de la temporada 19/20 de la Liga de Fútbol.



### EUROMILLONES

Lanzamiento cada martes de “El Millón” juego asociado a Euromillones, ampliando el número de sorteos a dos. Se trata de hacer más atractivo el juego mejorando la experiencia del jugador con un nuevo sorteo los martes, de forma que se sortea un millón de euros el martes y otro millón de euros el viernes. El primer sorteo de El Millón celebrado en martes se produjo el día 5 de marzo de 2019.

Con relación a Euromillones se realizan dos Súper Sorteos, el día 1 de febrero de 2019 de 120 M€, y el día 7 de junio de 2019 de 130 M€. El día 24 de octubre de 2019 se alcanza un bote de 190 M€, que se mantuvo hasta 5 sorteos.

## NUESTROS JUEGOS

El volumen de ventas de nuestros juegos ha aumentado por quinto año consecutivo, incrementándose un 2,85% en el conjunto de España. No ha ocurrido lo mismo con el volumen de premios de nuestros juegos repartidos en el conjunto de España en 2019, reduciéndose un 0.59% respecto al ejercicio anterior.

Premios de SELAE por juego y categoría en 2019 y 2018 y tasa de variación en juegos con respecto al ejercicio 2018 (en M.€)

	2019	2018	Variación 2019 vs 2018
LN JUEVES	253,19	239,72	5,60
LN SÁBADO	964,77	939,70	2,70
LN NIÑO	468,20	538,32	-13,0
LN NAVIDAD	1986,38	2.045,35	-2,90
LOTERÍA PRIMITIVA*	743,20	757,34	-1,80
GORDO PRIMITIVA	114,27	118,38	-3,50
BONOLOTO	401,46	387,87	3,50
EUROMILLONES**	698,98	636,32	9,80
QUINIELA	108,87	110,47	-1,40
QUINIGOL	4,24	4,48	-5,40
H. LOTOTURF	3,00	2,63	13,90
H. QUÍNTUPLE PLUS	0,52	0,53	-1,50
<b>TOTAL</b>	<b>5.747,08</b>	<b>5.781,11</b>	<b>-0,59</b>

\* Incluye los juegos de Lotería Primitiva (707,3 M.€), Joker de la Primitiva (35,9 M.€)

\*\* Incluye las cifras del juego asociado el Millón (97,02 M.€)

” La Lotería Nacional en sus más de 250 años de historia sigue siendo el producto estrella y líder en ventas en SELAE.

### OTROS DATOS DE INTERÉS:



**Gasto Anual por Habitante** en el conjunto de juegos: **198,12 €** (+2,52%) se ha incrementado respecto a 2018). Soria es la provincia de España con mayor gasto por habitante con **458,62€**, seguida por Burgos con **337,65€**.



**Las Comunidades Autónomas** con mayor venta son: Andalucía y Madrid (con **1.392.595 Miles €** y **1.336.307 Miles €** respectivamente).

**Las Comunidades Autónomas con mayor gasto** son **Castilla y León** y **Asturias** (con **282,87€** y **259,09€** respectivamente).

**Ventas por provincias en el conjunto de juegos (miles euros)**

PROVINCIAS	2019	2018	Variación 2019 vs 2018
<b>ANDALUCÍA</b>	<b>1.392.595</b>	<b>1.341.770</b>	<b>3,78%</b>
ALMERÍA	141.900	137.477	3,22%
CÁDIZ	203.505	195.180	4,27%
CÓRDOBA	127.038	124.614	1,95%
GRANADA	166.173	161.406	2,95%
HUELVA	65.177	62.272	4,67%
JAÉN	119.188	115.126	3,53%
MÁLAGA	298.591	286.401	4,26%
SEVILLA	271.023	259.294	4,52%
<b>ARAGÓN</b>	<b>278.367</b>	<b>272.123</b>	<b>2,29%</b>
HUESCA	62.783	60.936	3,03%
TERUEL	28.015	27.547	1,70%
ZARAGOZA	187.569	183.640	2,14%
<b>ASTURIAS</b>	<b>266.404</b>	<b>262.450</b>	<b>1,51%</b>
ASTURIAS	266.404	262.450	1,51%
<b>ILLES BALEARS</b>	<b>182.572</b>	<b>179.066</b>	<b>1,96%</b>
ILLES BALEARS	182.572	179.066	1,96%

PROVINCIAS	2019	2018	Variación 2019 vs 2018
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>	<b>418.611</b>	<b>402.464</b>	<b>4,01%</b>
ALBACETE	88.970	84.373	5,45%
CIUDAD REAL	111.240	107.967	3,03%
CUENCA	52.203	49.332	5,82%
GUADALAJARA	40.687	39.576	2,81%
TOLEDO	125.511	121.216	3,54%
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>	<b>681.495</b>	<b>665.945</b>	<b>2,33%</b>
ÁVILA	43.422	42.318	2,61%
BURGOS	120.566	118.973	1,34%
LEÓN	123.465	121.898	1,29%
PALENCIA	52.978	52.513	0,89%
SALAMANCA	78.108	75.903	2,90%
SEGOVIA	49.920	49.420	1,01%
SORIA	40.633	40.513	0,30%
VALLADOLID	124.697	118.208	5,49%
ZAMORA	47.706	46.200	3,26%

PROVINCIAS	2019	2018	Variación 2019 vs 2018
<b>CANARIAS</b>	<b>409.364</b>	<b>390.786</b>	<b>4,75%</b>
LAS PALMAS	200.271	191.292	4,69%
S. C. TENERIFE	209.093	199.494	4,81%
<b>CANTABRIA</b>	<b>127.858</b>	<b>125.960</b>	<b>1,51%</b>
CANTABRIA	127.858	125.960	1,51%
<b>C. VALENCIANA</b>	<b>1.091.981</b>	<b>1.059.728</b>	<b>3,04%</b>
ALICANTE	406.441	397.611	2,22%
CASTELLÓN	114.309	111.456	2,56%
VALENCIA	571.231	550.661	3,74%
<b>EXTREMADURA</b>	<b>187.333</b>	<b>180.612</b>	<b>3,72%</b>
BADAJOS	105.790	101.944	3,77%
CÁCERES	81.543	78.668	3,65%
<b>GALICIA</b>	<b>540.043</b>	<b>527.947</b>	<b>2,29%</b>
A CORUÑA	223.907	220.468	1,56%
LUGO	78.650	77.949	0,90%
OURENSE	58.789	57.868	1,59%
PONTEVEDRA	178.698	171.662	4,10%
<b>LA RIOJA</b>	<b>69.631</b>	<b>68.453</b>	<b>1,72%</b>
La Rioja	69.631	68.453	1,72%

PROVINCIAS	2019	2018	Variación 2019 vs 2018
<b>CATALUÑA</b>	<b>1.194.808</b>	<b>1.166.230</b>	<b>2,45%</b>
BARCELONA	878.152	856.252	2,56%
GIRONA	104.805	102.066	2,68%
LLEIDA	103.978	102.355	1,59%
TARRAGONA	107.873	105.557	2,19%
<b>MADRID</b>	<b>1.336.307</b>	<b>1.329.671</b>	<b>0,50%</b>
MADRID	1.336.307	1.329.671	0,50%
<b>NAVARRA</b>	<b>108.478</b>	<b>107.024</b>	<b>1,36%</b>
NAVARRA	108.478	107.024	1,36%
<b>PAIS VASCO</b>	<b>482.368</b>	<b>469.722</b>	<b>2,69%</b>
ÁLAVA	59.207	57.802	2,43%
GUIPÚZCOA	142.294	140.203	1,49%
VIZCAYA	280.867	271.717	3,37%
<b>MURCIA</b>	<b>280.189</b>	<b>274.510</b>	<b>2,07%</b>
MURCIA	280.189	274.510	2,07%
<b>CEUTA</b>	<b>9.039</b>	<b>8.743</b>	<b>3,38%</b>
<b>MELILLA</b>	<b>7.865</b>	<b>7.594</b>	<b>3,57%</b>

A continuación, se analiza la evolución de las ventas de los distintos Juegos de SELAE en 2019:

## JUEGOS PASIVOS



### LOTERÍA NACIONAL

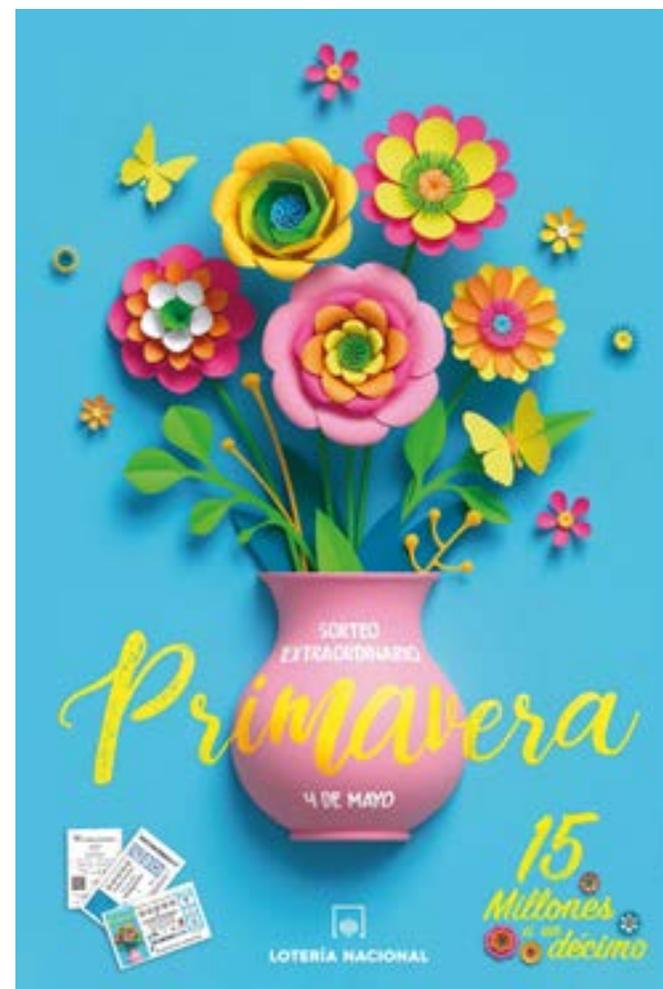
El ejercicio 2019 continúa la buena marcha de los juegos pasivos de Lotería Nacional. Durante los últimos cinco ejercicios, tras el retroceso en el período 2007-2013, el crecimiento ha sido constante en 2,31% anual (CAGR).

Las ventas de **Lotería Nacional** en 2019 han arrojado un crecimiento global de **3,18%**, presentando un crecimiento en todos y cada una de sus variantes (jueves y sábados, Navidad y Niño), lo cual denota la excelente salud del juego y su manejo de temáticas

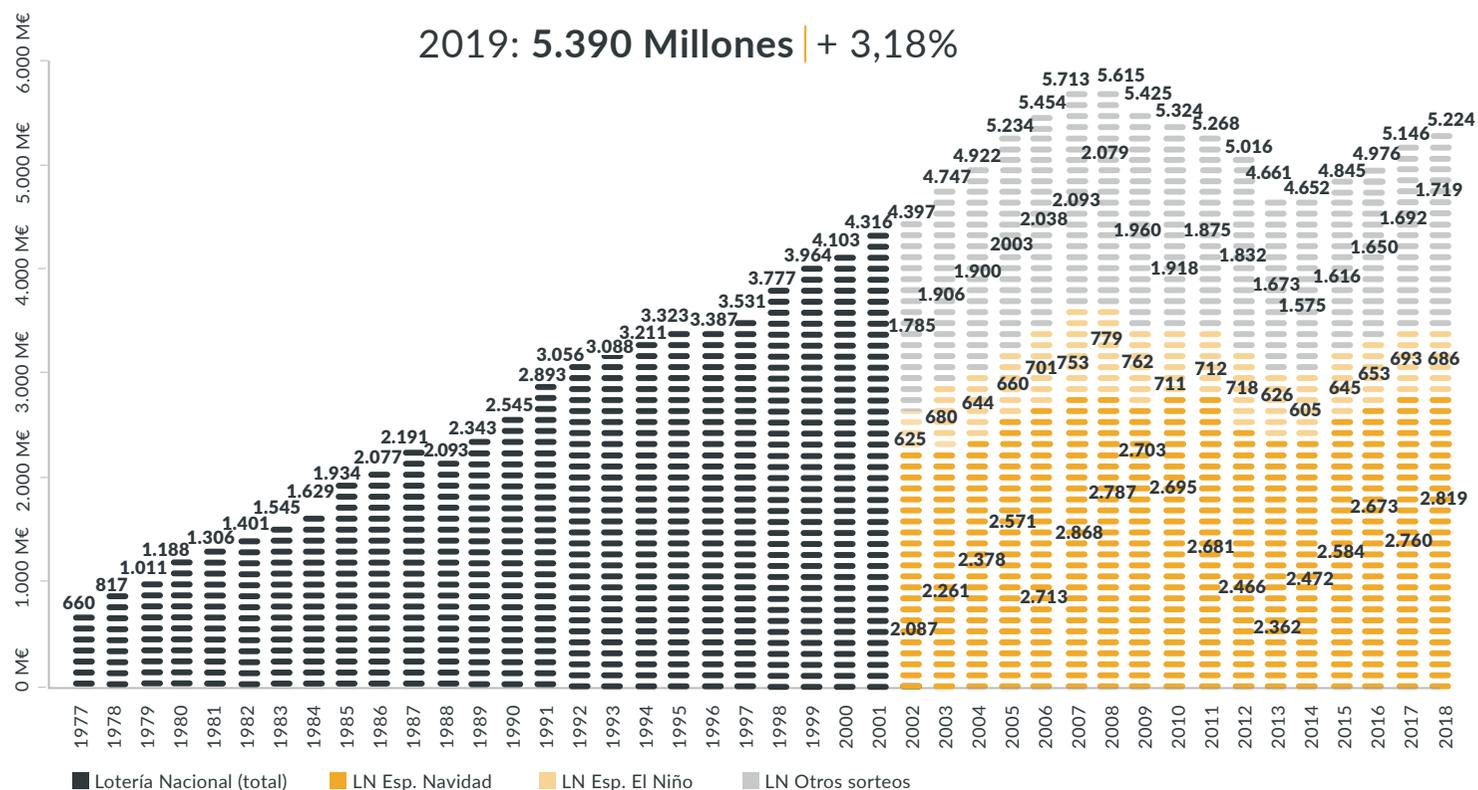


**+3,18%**

Incremento de la Lotería Nacional en cada una de sus variantes (jueves y sábados, Navidad y Niño).



Evolución ventas Lotería Nacional y sus variantes 1977-2018. Fuente: Anuario CEJUEGO 2019



El año 2019 se ha convertido en el cuarto mejor año histórico en ventas, incluido el período precrisis de máximos.

La **Lotería del Jueves** creció un 4,70%, cifra bastante importante, circunstancia en la que ha influido como en años anteriores la buena aceptación del programa de premios, el precio o las series temáticas que hemos venido realizando en la imagen de los décimos, sin olvidar algo tan importante como el continuo crecimiento de la venta por terminal, sobre todo en su versión del resguardo mejorado.

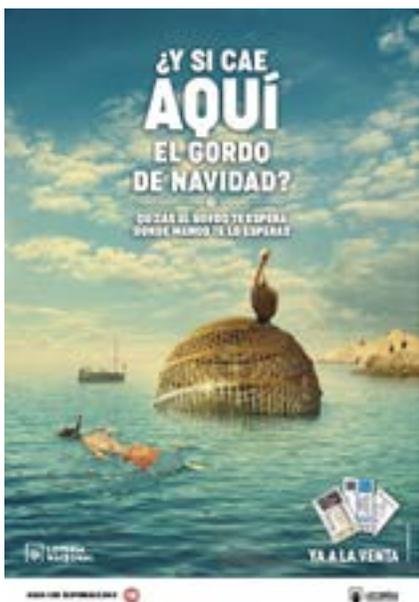
En cuanto al conjunto de la **Lotería del Sábado**, aunque en menor medida, también sigue creciendo año tras año y alcanza un 1,30% de incremento sobre 2018. En este caso también cobra especial relevancia los programas de premios y el éxito de los sorteos extraordinarios como el de Vacaciones, San Valentín o el Día del Padre.



En 2019 se celebraron 103 sorteos de Lotería Nacional entre los Jueves y los Sábados. El número de billetes vendidos aumentó en 1.219.031 billetes, lo que supone un 2,65% más que en 2018

El **Sorteo Extraordinario de Navidad** también ha tenido un comportamiento altamente positivo, pues el 3,09% de incremento ha estado a la altura de las expectativas más favorables.

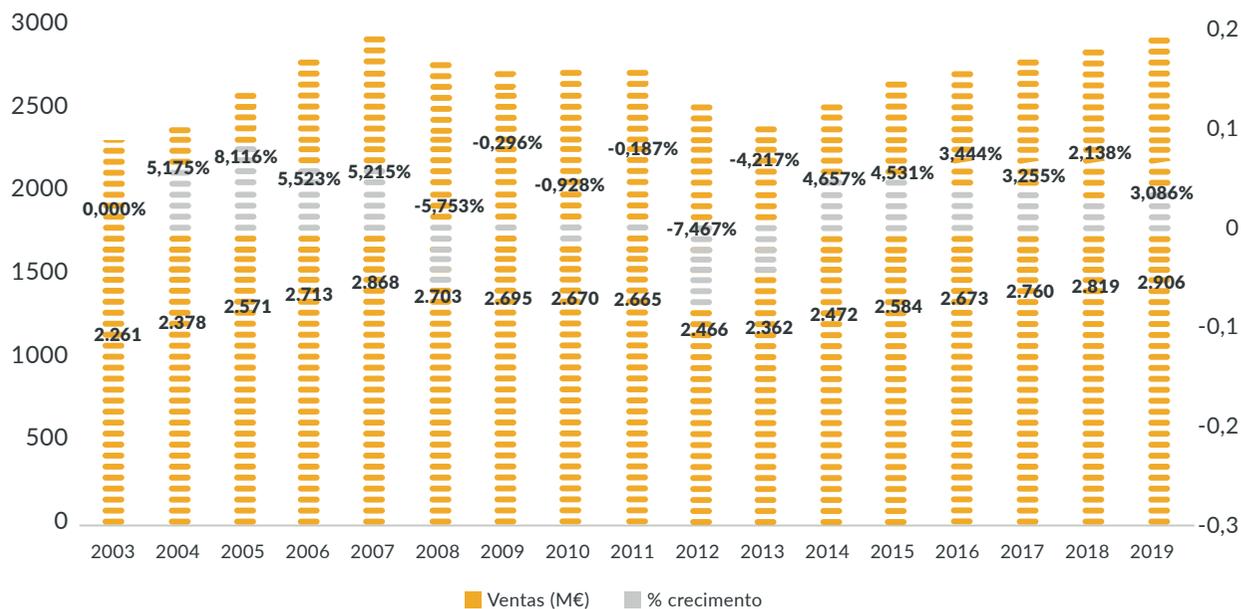
” El año 2019 se convierte, sustituyendo a 2007, en el máximo histórico de ventas de lotería de Navidad.



El Extraordinario de **El Niño** también tuvo un comportamiento positivo, con un incremento del 6,62% con respecto a 2018. En esta ocasión los premios repartidos en el sorteo Extraordinario de Navidad fueron muy favorables, puesto que la reinversión condiciona el volumen en el sorteo del Niño.

Por segundo año consecutivo debe hacerse mención especial al **Joker** (+35,85%), juego asociado a La Primitiva, que venía experimentando descensos casi desde su nacimiento, pero al que los cambios en la estructura de premios que se realizó en 2018 han hecho que repunte de una forma muy considerable. Al haber mucho más número de acertantes no cabe duda de que la reinversión también es mayor, sin olvidar la influencia de la campaña promocional que se ha realizado con los puntos de venta con la que hemos conseguido una mayor implicación en la venta del juego.

Evolución ventas Lotería Navidad 2003-2019. Fuente: SELAE



**+6,62%**

Incremento de ventas de El Niño, respecto al 2018.



**+35,85%**

Incremento del Joker, juego asociado a La Primitiva.



## JUEGOS ACTIVOS

La **Primitiva** ha reducido sus ventas -3,88% con respecto a 2018. En un juego tan consolidado es difícil seguir incrementando de forma notable las ventas, habida cuenta además de la canibalización directa entre Euromillones y La Primitiva a igualdad de bote.

El **Bonoloto** ha mantenido la trayectoria que comenzó a partir de 2015 debido al incremento del número de sorteos y, aunque en 2017 experimentó un ligero descenso, creemos que el incremento del 3,50% de 2019 hace que el juego se consolide en un buen nivel de ventas, destacando que este juego en concreto tiene un público bastante fiel y que la evolución de los ciclos y botes marca de forma importante el resultado final.



**-3,88%**

La Primitiva ha reducido sus ventas con respecto a 2018.



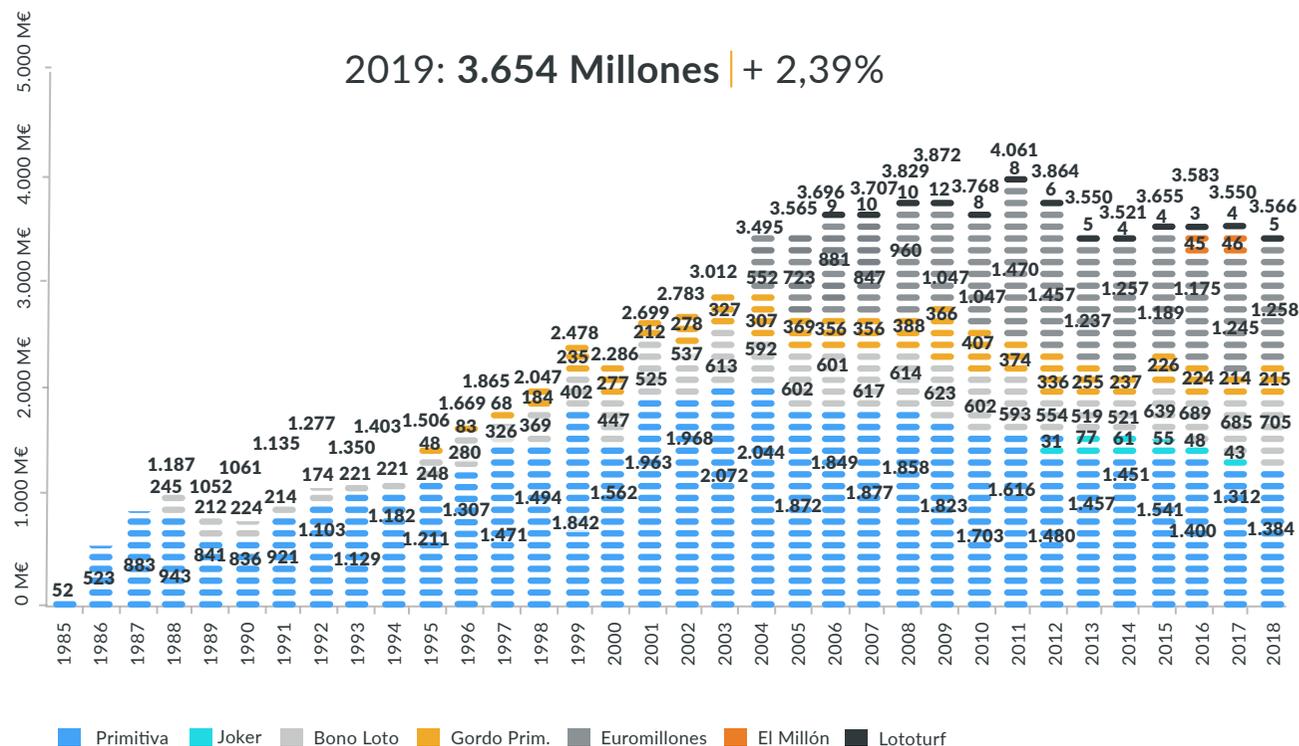
**+3,50%**

Incremento ventas de la Bonoloto con respecto a 2018.

Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE



Evolución ventas juegos activos SELAE 1985-2018. Fuente: Anuario CEJUEGO 2019



Los cambios en **Euromillones** derivados del proyecto “Diamond” han venido teniendo un efecto neutro en las ventas, produciéndose una disminución inicial de apuestas por el incremento del precio. Aunque en el año 2018 las ventas del juego cayeron un -2,63%, en 2019 ha experimentado un importante incremento (+8,79%) con respecto al año anterior debido sobre todo a la influencia del sorteo del martes con la introducción de un segundo sorteo semanal de El Millón como demuestra que el incremento de Euromillones del martes ha sido de un 13,39%, muy superior al del viernes que ha sido del 5,35%. Además, los ciclos mayores sin acertantes del primer premio han impulsado las ventas, habiendo habido en cuatro ocasiones botes de 190 millones de euros.

### Venta del Juego de Euromillones por países (€)

PAÍS	OPERADOR NACIONAL	2019	2018	Variación 2019 vs 2018
	BÉLGICA Nationale Loterij / Loterie nationale	494.856.863,80	441.293.175,40	12%
	REINO UNIDO The National Lottery (Camelot)	1.639.685.977,80	1.350.938.815,60	21%
	FRANCIA La Française des jeux	1.244.786.054,40	1.160.480.557,40	7%
	IRLANDA National Lottery	172.774.587,00	152.917.320,60	13%
	PORTUGAL Jogos Santa Casa	726.805.336,40	708.504.229,40	3%
	ESPAÑA Loterías y Apuestas del Estado	1.203.912.732,00	1.106.632.533,60	9%
	SUIZA Loterie Romande y Swisslos	387.280.627,60	356.556.659,80	9%
	LUXEMBURGO Loterie Nationale	37.356.884,00	35.316.047,80	6%
	AUSTRIA Österreichische Lotterien	336.041.496,80	316.318.470,60	6%



Las ventas de **El Gordo de La Primitiva** que han venido cayendo en los últimos años siguen en la misma trayectoria y si el año pasado tuvieron un incremento del 0,37%, en 2019 han vuelto a caer -3,44 puntos por lo que hemos previsto para 2020 realizar cambios que reactiven el juego.

En lo que a las **apuestas deportivas de fútbol** se refiere, como en años anteriores, éstas siguen soportando la influencia de la competencia de las apuestas de contrapartida y de otra serie de factores relacionados con los premios, horarios de los partidos etc. por lo que han vuelto a presentar descenso en 2019, aunque más amortiguado. En concreto **La Quiniela** ha caído un -2,40%, aunque si lo consideramos de forma agregada al juego asociado Elige8, cuyo período de funcionamiento ha sido de 2,5 meses, el descenso se reduce a -1,44%.

**El Quinigol** ha disminuido un -5,47% que, si bien no es un buen resultado, también va amortiguando el descenso del año anterior.

## -3,44

EL GORDO DE LA PRIMITIVA

El Gordo de La Primitiva ha reducido sus ventas con respecto a 2018.

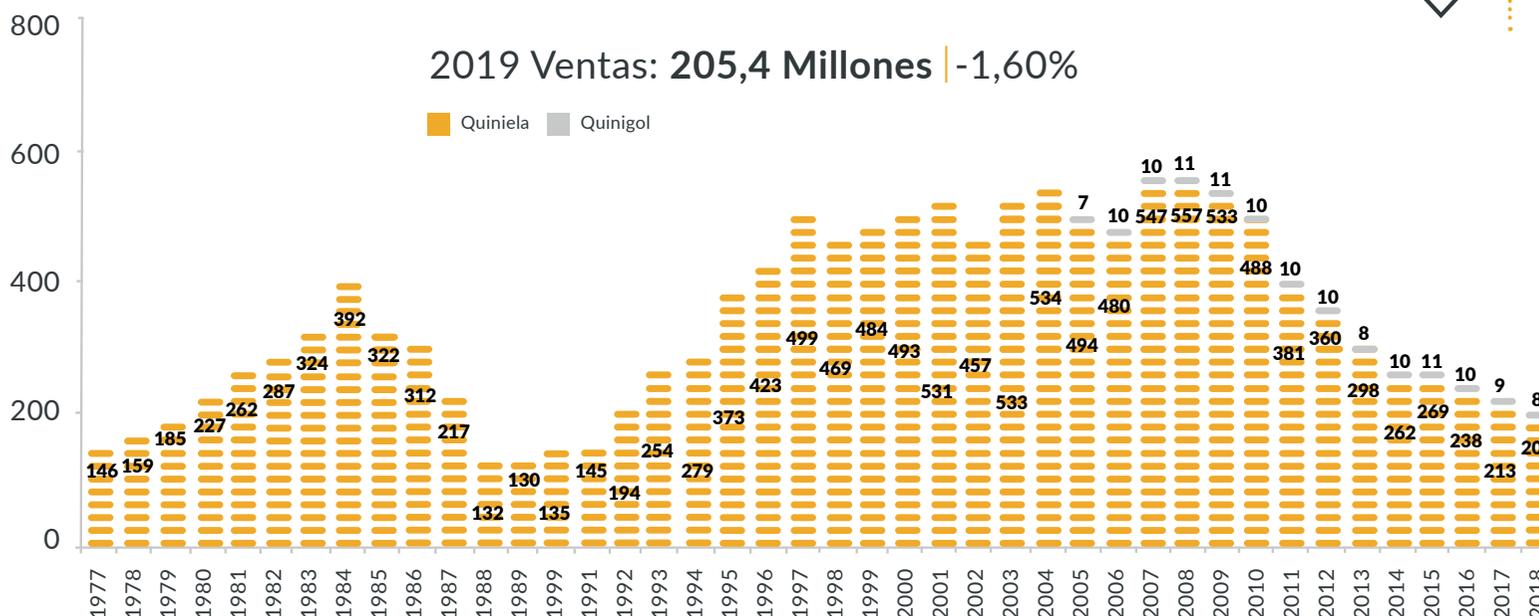
## -2,40%

La Quiniela ha reducido sus ventas con respecto a 2018.

## -5,47%

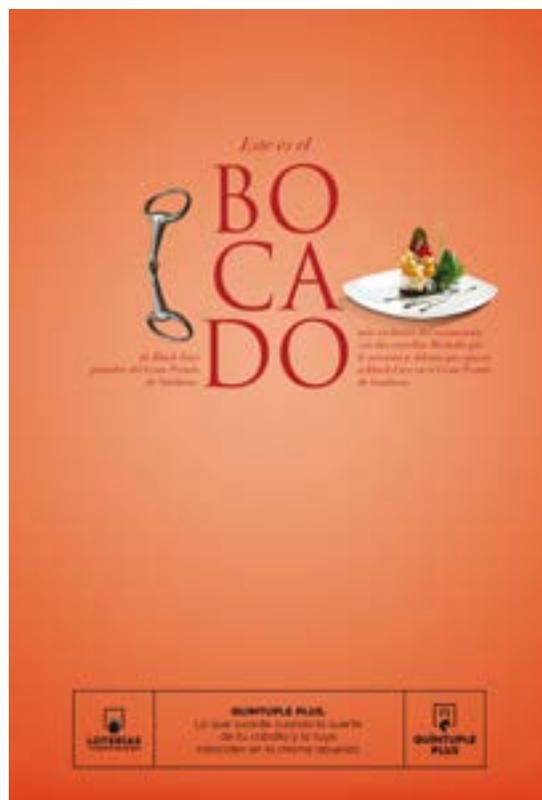
El Quinigol ha reducido sus ventas con respecto a 2018.

Evolución ventas apuesta deportiva fútbol SELAE 1977-2018. Fuente: Anuario CEJUEGO 2019



En cuanto a las **apuestas deportivas hípi- cas**, cuya recaudación supone un 0,069% del total de SELAE, ha arrojado un resultado positivo en conjunto, con el descenso de la Quintuple Plus (-1,1%) y el incremento de Lototurf (+13,8%), debido al aumento de los ciclos de bote en período y cantidad.

En resumen, el balance de 2019 podemos considerarlo como muy positivo y equilibrado en las ventas del conjunto de juegos. Los resultados han estado incluso por encima de las previsiones realizadas el año pasado.



## CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SELAE (CANALES DE VENTA PRESENCIAL / INTERNET / MÓVIL)

El modo de operar de SELAE en el mercado es mediante el binomio presencial-virtual, con puntos de venta repartidos por toda la geografía del país, atendiendo a la concentración poblacional, y una web centralizada de venta online.

” SELAE gestiona la comercialización y venta del conjunto de todos sus juegos a través de la red presencial, y a través de sus canales interactivos (canal internet y móvil).

En 2019 las ventas del conjunto de juegos a través del canal presencial alcanzaron los 9.065,30 millones de euros y los 191,45 millones de euros a través del Canal Internet.



**9.065,30**

M€ de ventas del conjunto de juegos a través del canal presencial



**191,45**

M€ de ventas del conjunto de juegos a través del canal online.





## 1. Canal presencial

El modelo comercial de SELAE desarrollado de acuerdo con las políticas de SELAE, se basa en la propia **identidad tradicional**, avanzando en una propuesta de comercialización de juegos diferenciados. Una diferenciación que se caracteriza por impulsar una comercialización de **juegos de forma responsable**, con un **protagonismo social renovado**, basado en la **tradicción, humanidad, solidaridad** que ponen valor a los productos clásicos, acompañado de una atención cercana, tanto en el punto de venta como en la relación con la marca.

SELAE cuenta con una Red de Venta consolidada formada por **10.962 Puntos de Venta** (4.167 establecimientos integrales y 6.795 establecimientos mixtos) repartidos por toda la geografía nacional. Esta red presencial está atendida además de por los distintos Departamentos de los **SS.CC.** por las **50 Delegaciones Comerciales** que SELAE tiene ubicadas en casi todas las provincias españolas.

” SELAE está presente en el **42,63%** de los **municipios españoles (2019 INE 8.131 municipios)**, dando servicio a un total de **3.466 municipios**.

## CIFRAS RELEVANTES

**9,15%**

del total de ventas en los Puntos de Venta se factura en Centros Comerciales: 486 (402 integrales y 84 mixtos)

**50**

Delegaciones comerciales Territoriales

**3.534**

habitantes (mayores de edad) por punto de venta

**97,92%**

de la facturación total, la realizó la red presencial de SELAE

**677,37**

M€ en comisiones abonadas a la red comercial

Más de **8 millones** de visitantes que compran algún tipo de producto de SELAE cada semana en los puntos de venta (según 3ª oleada 2019 EGM)

**5.345.000**

clientes (según EGM) entran en nuestros puntos de venta y recuerdan los contenidos que exhiben el canal LTV.

El lunes continúa siendo el día con mayor afluencia de clientes en la red presencial de venta, siendo el horario de mayor concurrencia el que va de las **11:07** a las **11:28**

## HECHOS DESTACADOS

En el año 2019 se realizaron distintas actividades, con el fin de mejorar las principales funciones de la red de venta:

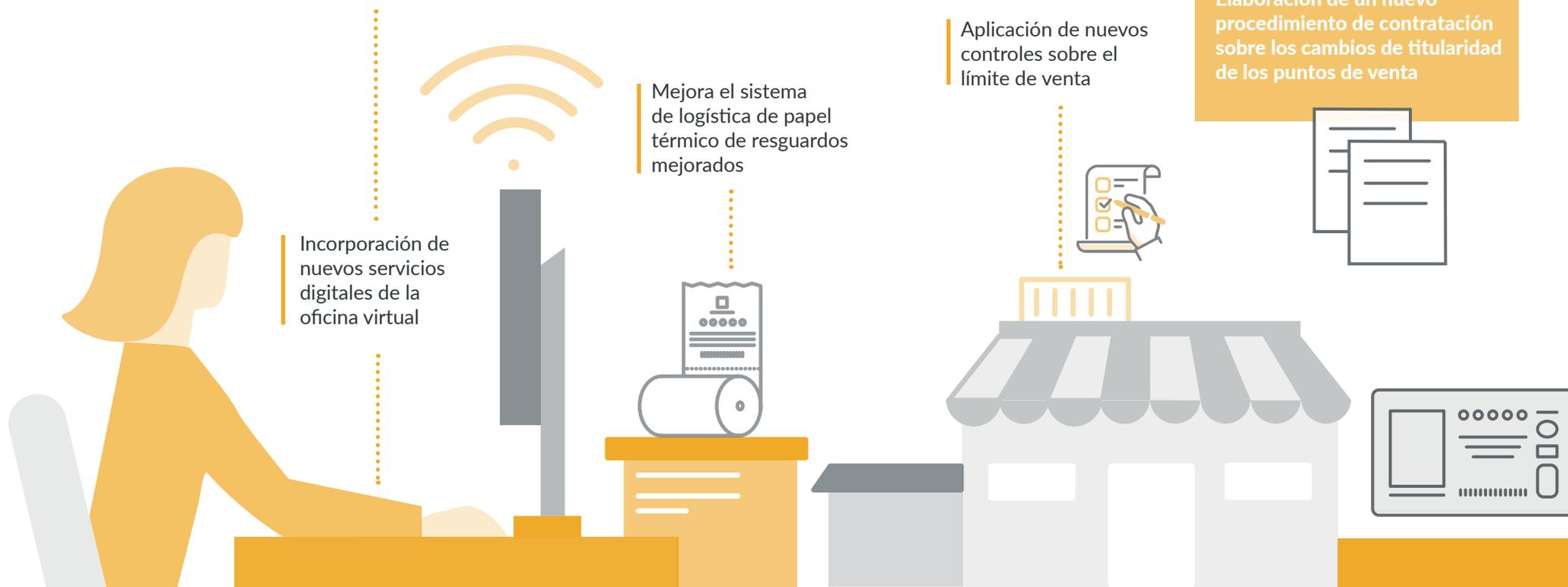
Digitalización de todos los procesos de recogida de información de las Delegaciones en sus visitas a los Puntos de Venta, registrando y transmitiendo información de manera instantánea, suprimiendo papel y mejorando los tiempos de resolución

Incorporación de nuevos servicios digitales de la oficina virtual

Mejora el sistema de logística de papel térmico de resguardos mejorados

Aplicación de nuevos controles sobre el límite de venta

Elaboración de un nuevo procedimiento de contratación sobre los cambios de titularidad de los puntos de venta

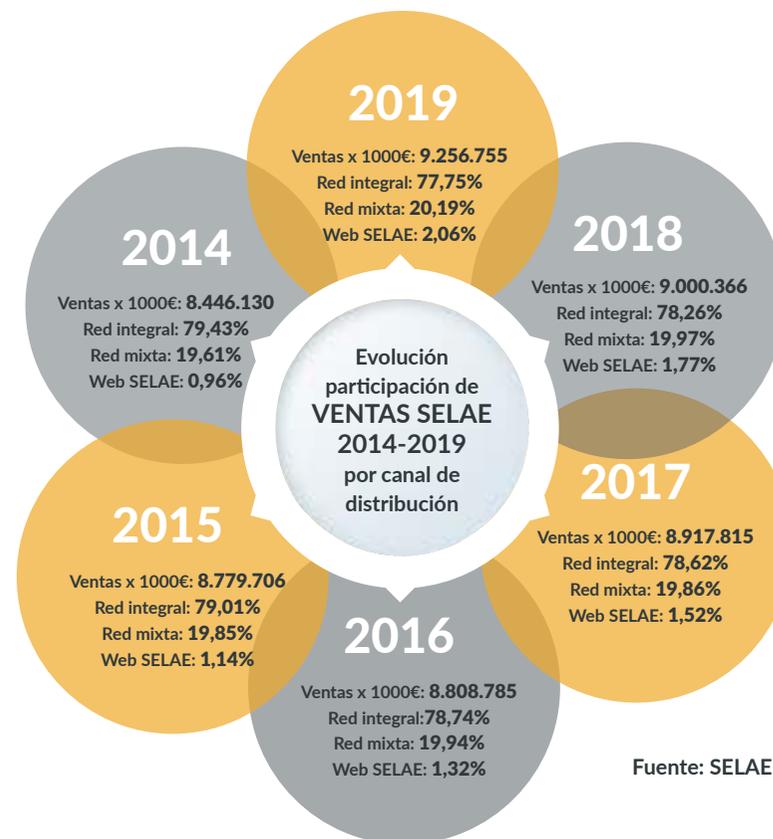


## NUESTRA RED PRESENCIAL

La Red de Venta de SELAE está formada por el conjunto de profesionales autónomos que se dedican a promover y distribuir, en una zona determinada, los productos y servicios que SELAE comercializa. Representa a SELAE ante los consumidores: promociona los juegos, ofrece información sobre ellos, aconseja y resuelve dudas o problemas que puedan tener. En sentido inverso, representa a los consumidores ante la empresa, recoge necesidades, preferencias y prácticas más usuales y las comunica a SELAE. Por ello la Red de Venta de SELAE representa la imagen corporativa y transmite los valores de la organización.

SELAE proporciona a toda su Red de Venta los elementos necesarios para la comercialización de los juegos (Infraestructura y consumibles).

Los puntos de venta físicos continúan teniendo un modelo de **negocio integral** o mixto, donde los **primeros**, con identidad específica y reconocible, comercializan todos los juegos de SELAE en exclusiva y en particular la Lotería Nacional en el formato preimpreso (décimos tradicionales), y los puntos de venta **mixtos**, en los que la venta de productos de SELAE (excepto lotería Nacional en el formato pre-impreso), es complementaria a otra actividad comercial principal, fundamentalmente estancos, papelerías, quioscos de prensa y bares. Todos los establecimientos, integrales y mixtos, pueden realizar el pago de premios inferiores a 2.000 euros de todos los productos de SELAE.



Hay una evidente estabilidad en la venta entre canales mixto, integral e internet con relación a ejercicios anteriores. Solo se produce un leve crecimiento de los usuarios web, y una ligerísima evolución de la participación en la red mixta, alcanzando en 2019 el 20% de las ventas de SELAE.

### Evolución puntos de venta SELAE 2017-2019:

TIPOLOGÍA	2017	2018	2019
RED INTEGRAL	4.169	4.171	<b>4.167</b>
RED MIXTA	6.814	6.805	<b>6.795</b>
Total	10.988	10.976	<b>10.962</b>

El número de establecimientos físicos de SELAE durante 2019 sufrió una leve caída tanto en integrales como en mixtos, con un descenso del **0,12%**.



**6.795**  
Puntos de venta mixtos en 2019



**4.167**  
Puntos de venta integrales en 2019



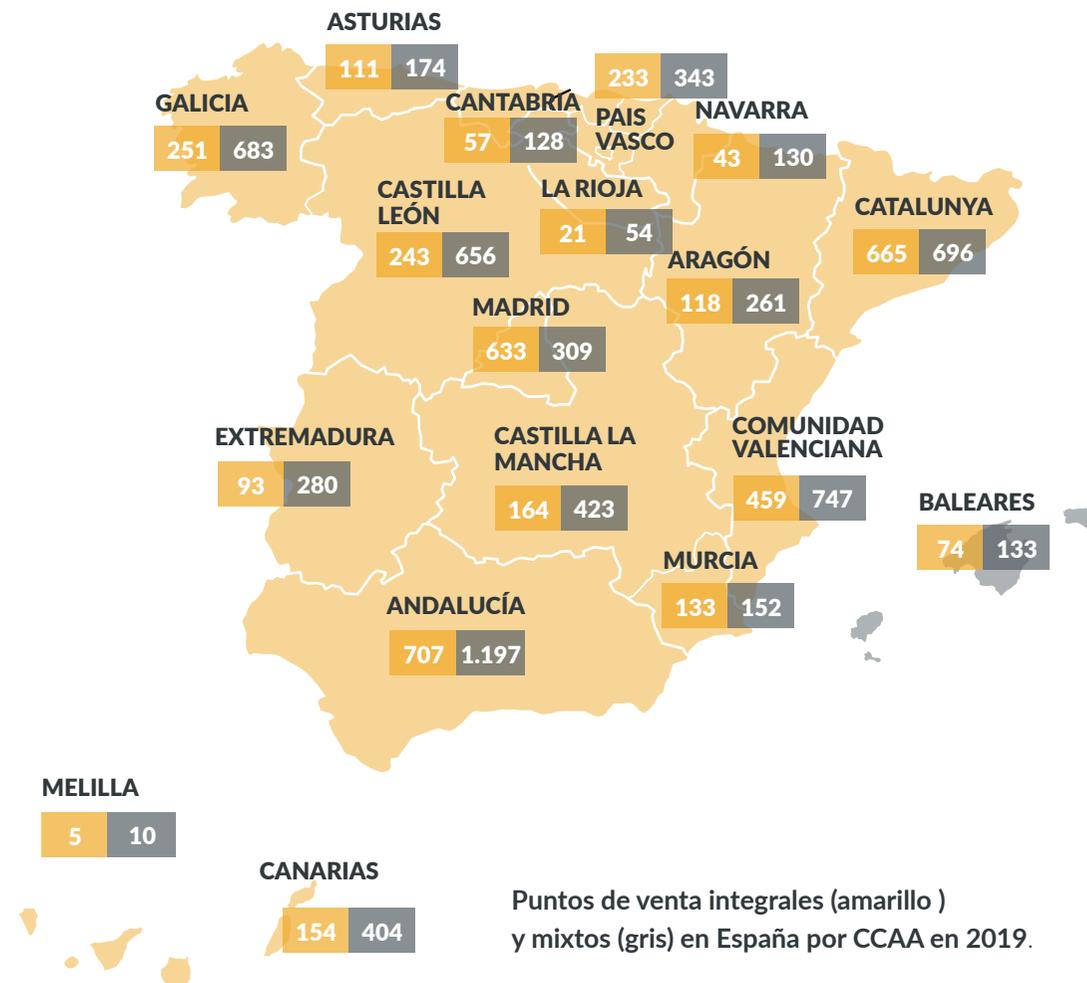
**10.962**  
Puntos de venta en 2019

**CEUTA**  
3 15

**MELILLA**  
5 10

**CANARIAS**  
154 404

El reparto de puntos de venta integrales y mixtos por Comunidades Autónomas es el siguiente:



Puntos de venta integrales (amarillo) y mixtos (gris) en España por CCAA en 2019.

En 2019 los establecimientos integrales representaban el **38,01%** y los puntos de venta mixtos el **61,99%** repartido de la siguiente manera:



” En 2019 sigue ampliando la red de puntos de venta en zonas singulares, aumentando un 18,8 %.

### PUNTOS DE VENTA EN ZONAS SINGULARES 2019

Centros Comerciales	486
Aeropuertos	8
Edificio Oficial	2
Estaciones de Ferrocarril	17
Estaciones de Autobuses	13
Estación Intermodal	1
Estación Marítima/Puerto Marítimo	3
Intercambiadores	6
Mercados Municipales	37
Mercas	6
Gasolineras	62
Hospitales	6
Universidad	1

En este ejercicio SELAE habilita **44 Puntos de Venta Mixtos** en zonas de público estacional de interés turístico, repartidos en zonas de playa.

Durante el año 2019, solicitaron el traslado **344** puntos de venta y se trasladaron **281** puntos de venta permitiendo un mejor servicio.



## DELEGACIONES

SELAE tiene **50 Delegaciones Comerciales Territoriales** que aseguran la presencia de SELAE en todo el territorio nacional y realizan entre otras funciones comerciales, la promoción de ventas, asesoramiento, comunicación, y formación, conforme a la estrategia, objetivos y directrices fijados por SELAE, así como el mantenimiento y asistencia técnica al equipamiento tecnológico del punto de venta (infraestructura), su imagen corporativa y atención al cliente final.

## FORMACIÓN

Es importante destacar las **actividades formativas** impartidas a todo el personal de la red de venta en materia de **juego responsable, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, e implantación de nuevos juegos**.



Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE

”

Para SELAE es fundamental que su red de venta esté capacitada para poder garantizar un buen servicio y que se cumplan las directrices de Juego Responsable.

En 2019 se han impartido más de **3.128 horas** de formación (Delegaciones y Puntos de Venta).



## MAPA DE DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE PUNTOS DE VENTA



### Delegados y Personal de Delegación



Sesiones Formativas para Delegados y Personal de delegación. **998**

Asistentes a las Sesiones Formativas para Delegados y Personal de Delegación. **1.408**



Personal formado en "Buenas Prácticas de Juego Responsable y Prevención de Blanqueo de Capitales". **289**

Horas invertidas en formación para Delegados y Personal de Delegación **3.128**



### Gestores y personal puntos de venta



Sesiones Formativas para Gestores y Personal de Punto de Venta. **2.127**

Asistentes a las Sesiones Formativas y de reciclaje para Gestores y Personal de Punto de Venta **1.735**



Personal formado en "Buenas Prácticas de Juego Responsable y Prevención de Blanqueo de Capitales" (Formación a distancia) **10.572**

## 2. Canales de venta internet / móvil

La venta a través de la Plataforma de Juego Internet (web de SELAE [www.loteriasyapuestas.es](http://www.loteriasyapuestas.es)) cerró 2019 con un crecimiento del **19,98%** en ventas (**191,45 M€**) con relación al ejercicio anterior. Ello supone un **2,06%** de las ventas globales de SELAE, en contraposición con compañías como Francaise des Jeux (FdJ, Francia) o Camelot (Reino Unido), donde representan alrededor del 10% de las mismas.

- **Gestión del proceso de ventas en Canal Internet**

El canal Internet de Loterías y Apuestas del Estado permite a los jugadores registrarse, realizar sus apuestas, pagarlas y recibir los premios asignados sin desplazamientos y directamente desde el lugar en el que se encuentren. Para ello, deben informar con-venientemente a Loterías de su identidad, pasar los obligados filtros de seguridad y comprobaciones para evitar el juego de menores o de personas en riesgo de adicción al juego, y con-figurar las preferencias de la Cuenta de Juego que se crea en esos momentos con las opciones que consideren más adecua-das para ellos. Una vez registrados, pueden ingresar dinero en esta Cuenta de Juego de una manera sencilla a través de los medios de pago disponibles sin ningún coste añadido, siempre dentro de unos límites y con la posibilidad de retornarlo a su cuenta bancaria en el caso de que no deseen utilizarlo en nues-tra web. En todo momento pueden ver cualquier movimiento económico que se haya producido en dicha Cuenta de Juego (apuestas, entrada y salida de saldo, premios, etc). Al realizar sus apuestas, estas se registran directamente en nuestros Sistemas

Centrales de tal modo que, una vez realizado el sorteo, el Sistema realiza el escrutinio de las mismas en conjunto con el resto de las apuestas provenientes del canal presencial, y avisa a los jugadores que hayan conseguido premio mediante correo electrónico, mensajes SMS y en la propia web, de tal modo que se evita el olvido del cobro de premios. Los jugadores agraciados con premios no necesitan presentar ningún tipo de resguardo porque el Sistema conoce toda la información sobre el jugador que ha realizado cada apuesta en el canal online y por lo tanto quien es el perceptor del premio. El jugador recibirá los premios pequeños directamente en su Cuenta de Juego y para los más importantes confirmará en qué cuenta bancaria desea recibirlos, de tal modo que se produzca el pago a la mayor brevedad mediante transferencia bancaria.



• Acciones más importantes en 2019:



**A.** Inclusión de un nuevo medio de pago en el canal online: Paypal.

**B.** Adaptación del canal a la venta del juego El Millón (asociado a Euromillones) todos los martes y jueves.

**C.** Adaptación de la App oficial de venta a la evolución de sistemas operativos IOS en móviles (IOS 12).

**D.** Introducción de Elige8 como nuevo juego asociado a Quiniela.

**E.** Renovación del diseño gráfico de la web de venta online y reestructuración de la información para hacerla más accesible y utilizable.

**F.** Introducción de la verificación documental como nuevo servicio para el jugador.

● **Cifras relevantes canal online/móvil**

**ECONÓMICAS**



**2,06%**  
de las ventas totales  
de SELAE a través  
del Canal Internet

**30,4 %**  
ventas por Internet  
vía suscripciones

**51,69 M€**  
ventas en Canal Móvil  
(navegador)

**USUARIOS**



**24%**  
de usuarios nuevos

**47,715**  
millones de apuestas al año

**8,314**  
millones de apuestas a través  
de la App Móviles

**213.672**  
usuarios activos en aplicaciones  
para móvil

**USO WEB DE VENTA**



**49.689.031**  
visitantes únicos a la Web de juego

**00:02:31**  
tiempo medio de navegación

**39,69%**  
tasa de rebote o abandono

**607.311.497**  
visitas a páginas de juegos  
por internet

**9,9 millones de visitas a pantallas de juegos por móvil (App):**

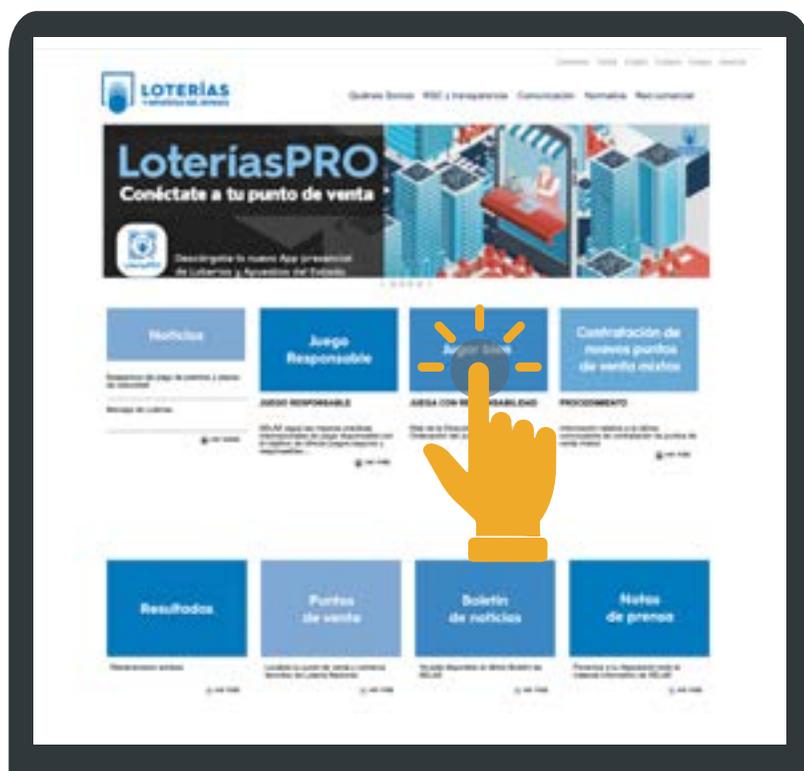
**10<sup>a</sup>** posición en la que se encuentra la web de SELAE dentro de las páginas webs más recordadas en el último mes por los internautas españoles (según EGM).

**5<sup>a</sup>** posición que ocupa en Europa en la clasificación de la categoría "Lottery" de [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com)

**16<sup>a</sup>** posición que ocupa en el mundo en la clasificación de la categoría "Lottery" de [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com)



## LOTERÍAS PRO



**289.000**  
instalaciones activas

**232.000**  
en Android

**57.000**  
en dispositivos IOS

**601.143**  
perfiles de usuarios  
registrados

**0,08%**  
del total de las transaccio-  
nes de apuestas registradas  
en el sistema se realizan  
mediante el boleto digital

**5.885.730**  
consultas de premios de  
resguardos físicos (implan-  
tada el 29.01.2019).

**+214.0000**  
comprobaciones en un solo  
día (22 de diciembre alcanza  
su máximo)



### 3. Canal Audiovisual (LTV)

Durante el año 2019 se ha consolidado la nueva imagen del Canal Loterías Televisión (LTV), soporte de comunicación Digital que SELAE tiene operativo en **9.385** puntos de venta, estableciéndose un nuevo récord en toda la red comercial.

Se ha trabajado en el diseño de los contenidos a emitir, potenciando el dinamismo, la modernidad y la comunicación corporativa de la sociedad y de sus juegos, sin olvidar el destacado compromiso social de “Loterías con el deporte”, “Loterías con la cultura” y “Loterías con la sociedad”.



imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de Selae

De acuerdo con el **EGM** se afianzan los datos obtenidos durante el año 2018, estableciéndose una media trimestral de **5.276.667 espectadores** semanales que recuerda haber visto algún contenido en LTV, y una penetración superior al **13 %** en la población española mayor de 18 años. Con ello Loterías Televisión supera en audiencia y penetración a soportes similares, como Canal Metro, estaciones de tren y aeropuertos.

Durante este año también se han desarrollado y distribuido los nuevos contenidos a emitir en la **“pantalla de cliente conectadas al terminal”** que se ha ido instalando en la gran mayoría de puntos de venta de la red comercial. En 2019 finaliza el despliegue aumentando en 1.438 con relación al año anterior (8.000), alcanzando, la cifra, de **9.438 pantallas operativas**.

” En 2019 finaliza el despliegue de las pantallas cliente incrementándose en 1.438 pantallas operativas en la red comercial con relación al ejercicio anterior

## Campañas en LTV en 2019

- Juego Responsable “Con el Juego no se Juega”
- Compromiso social con la Cultura
- Compromiso Social con el Deporte
- Compromiso Social con la Sociedad
- Spot Agenda 2030
- Carrera por el Niño 2019 Hospital Niño Jesus de Madrid
- Campaña Down

## Campañas en Visor Terminal en 2019

- Juego Responsable “Con el Juego no se Juega”
- Spot Agenda 2030
- Loterías Pro Nueva Versión

## Cifras relevantes:


**9.385**

 pantallas de canal  
 audiovisual operativas  
 en la red comercial

**11,2%**

 aumenta la audiencia  
 semanal media de  
 espectadores respecto  
 a 2018

**3.437**

 poblaciones españolas  
 donde están repartidas  
 las pantallas LTV

**9.438**

 pantallas cliente operativas  
 en la red comercial

**7**

 campañas en  
 Canal LTV

**3**

 campañas en Canal Visor  
 Terminal

**13,13%**

de la población española mayor de 18 años recuerda haber visto un contenido en LTV (según la EGM)

## Otros aspectos relevantes:

El pasado mes de noviembre se firmó el contrato entre Loterías y Telefónica para abordar la renovación de las instalaciones más antiguas del parque actual, instaladas entre los años 2009 y 2011.

Durante el próximo periodo de cuatro años, 2020-2024, se sustituirán cerca de 5.000 pantallas, distribuidas por todas las delegaciones comerciales, realizándose, también, instalaciones nuevas de los puntos que en su momento no pudieron disponer de LTV.

Soportado por la nueva tecnología hardware se inició un proceso de migración del actual formato de video al estándar FULL HD. Este formato de video, en alta definición permitirá al cliente de loterías una mejor observación de los contenidos ofrecidos.

El pasado año 2019, se concretó la migración tecnológica del sistema de emisión de contenidos en directo. Retransmisiones que comprenden los sorteos de Lotería Nacional de los sábados y los extraordinarios de Navidad y El Niño.

## 4. Web Corporativa

### WEB CORPORATIVA SELAE.ES

En la web corporativa de Loterías y Apuestas del Estado se encuentra toda la información general y relevante sobre las actividades que desarrolla SELAE, dentro de su compromiso con la transparencia. Es una web puramente informativa donde se ofrece al ciudadano toda la información que considere útil relacionada con Loterías y Apuestas del Estado.

Este año se ha añadido otros contenidos como la **Agenda 2030**.

” SELAE sigue reforzando su compromiso de transparencia, conciencia social y medioambiental con nuevas incorporaciones en la web corporativa

El volumen anual de visitas a la web corporativa en 2019 ha aumentado un **12,9%**.

#### Visitas a la web corporativa

Número de visitas:



Otro de los contenidos relevantes en la web corporativa de SELAE como elemento de comunicación y sensibilización, en su compromiso con la sociedad española, es la promoción e impulso del fortalecimiento y buenas prácticas de Juego Responsable con el objeto de ofrecer juegos seguros y responsables, convirtiéndose en una de las principales líneas de trabajo.

” El número de accesos a los contenidos de Juego Responsable han aumentado un **27,9%** respecto a 2018

#### Visitas a la página de Juego Responsable

Número de visitas:



Anualmente, se publica en la web corporativa como uno de nuestros compromisos de RSC, la **Memoria Integrada SELAE**.

# COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

## 1. Nuestra Comunicación Responsable

- Las acciones más importantes realizadas en comunicación en 2019 han sido:



1. Fomentar la labor social de Loterías en todos los canales (programas de televisión, notas de prensa, redes sociales).
2. Elaboración del plan de comunicación interno y externo 2019-2020.
3. Desarrollo de los mensajes de comunicación para 2020.
4. Actualización de los contenidos del Boletín, potenciando la comunicación interna a puntos de venta.
5. Ampliar la comunicación interna con actos dirigidos a empleados.
6. Reforzar la presencia de la comunicación interna en la newsletter.
7. Creación de un documento de Q&A con actualización trimestral.

## Cifras relevantes en Prensa y Comunicación:



**6** publicaciones  
Boletín LAE



**50**  
emisiones semanales de "La Suerte  
en tus manos" en La 2 TVE



**19**  
reuniones del  
grupo de trabajo de  
comunicación interna



**85.800**  
ejemplares  
del Boletín LAE



**6.100.000**  
visualizaciones /  
reproducciones en el canal oficial  
de SELAE en YouTube



**Superan  
el millar**  
las notas de prensa emitidas



**423**  
emisiones diarias de los  
Sorteos en La 1 TVE  
(413 emisiones diarias,  
8 Sorteos Viajeros, y 2  
emisiones especiales de  
Navidad y El Niño)



**2.714.254**  
visualizaciones a los 4 Spots del  
Sorteo Extraordinario de Navidad en  
canal oficial de loterías en YouTube

El spot "**Carmen y Victor**" es el que  
mayor número de visualizaciones  
tiene en este canal, distribuyéndose  
de la siguiente manera:

- "Carmen y Victor": **1.219.281**
- "Ramon y José": **1.149.721**
- "Emilio y Gloria": **198.611**
- "Pilar y Félix": **146.641**



**Superan  
el millar**  
las ruedas de prensa  
convocadas



**95**  
noticias en la Newsletter

## B. Redes Sociales

Con relación a las Redes Sociales, en 2019 se potenció la labor social e institucional de SELAE con información diaria y planes de contenidos semanales. Así mismo, hubo comunicación sobre botes, premios e información de interés de los sorteos de SELAE.

### Cifras relevantes en Redes Sociales:



**+ 277.000** seguidores-  
suscriptores en Redes Sociales,  
aumentando un **+3,7%** en 2019



**35** campañas específicas en  
Redes Sociales para difundir los  
juegos y ampliar presencia digital

 **96.742** seguidores en Twitter

 **154.848** seguidores en  
Facebook

 **25.410** suscriptores en YouTube



**52** planes de contenidos  
semanales que se abordan  
en Redes Sociales



imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de Selae

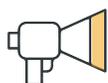
## C. Televisión

En televisión se fomenta los contenidos sobre el compromiso social de SELAE en los resúmenes diarios con mayor número de reportajes de contenidos sociales en el programa “La suerte en tus manos”.

**1.972.000** espectadores vieron en 2019 el Programa del Sorteo de Navidad en Televisión, alcanzando un Share de un **37,4%**.

## 2. Publicidad

### A. Principales cifras en Publicidad:



**24**  
campañas publicitarias  
más 78 botes



**4**  
concursos públicos



**18** spots publicitarios de Juegos  
de SELAE (Campañas)



**+30** premios obtenidos  
(en diferentes categorías)



**+100** reuniones entre  
SELAE y proveedores /agencias



**3** spots publicitarios de la Acción  
Social de SELAE



**7** proveedores/agencias  
publicitarias las que trabajan con  
Loterías directamente



## B. Principales Campañas de Publicidad

### • Lotería Nacional



**“El Sorteo que nos une”:** Campaña del Sorteo de Navidad dirigida a aumentar las ventas del sorteo y consolidar su imagen. Para ello la campaña contó con distintos formatos y soportes de comunicación: rueda de prensa para la presentación de la campaña “El Sorteo que nos une”, Cartelería, vinilos, camisetas y material promocional para punto de venta. Campaña 360° televisión, cine, cuñas, menciones y acciones especiales en radio, gráfica y prensa, circuitos de exterior en papel y digital,

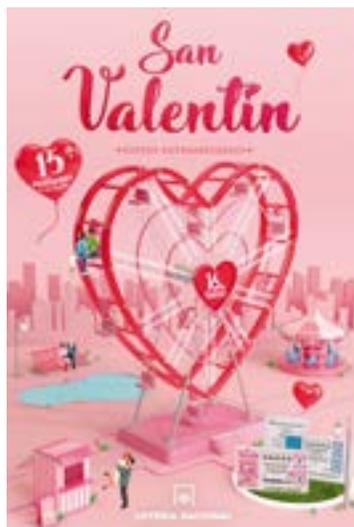


piezas para online y Redes Sociales, Banners en la app Waze. Además, se llevó a cabo el diseño y producción de la decoración para el sorteo y acción desayuno Teatro Real. Agencia Contrapunto BBDO. Esta campaña obtuvo los siguientes premios: Oro en Círculo de Creativos Argentinos a “Unidos por un décimo” (film), Oro en Círculo de Creativos Argentinos a “Unidos por un décimo” (craft y acting), Plata en Círculo de Creativos Argentinos a “Unidos por un décimo” (craft y acting).

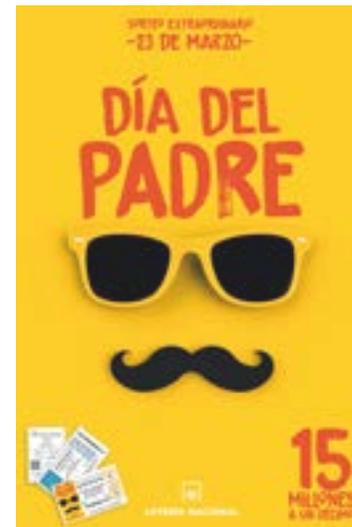
Otros premios recibidos por SELAE en 2019 relacionados con la campaña del año anterior “22 otra vez”: Bronce en CdeC (ideas), Plata en El Sol (film), Plata en Laus (spots), Plata en Cannes (film), Oro en El Ojo de Iberoamérica (film), Bronce en El Ojo de Iberoamérica (contenido), Bronce en El Ojo de Iberoamérica (producción audiovisual).



**“No abandones tus sueños”:** la finalidad de la campaña fue aumentar las ventas del sorteo de El Niño y consolidar su imagen. Se utilizaron diferentes piezas para comunicar el sorteo y se llevó a cabo a través de distintos medios: campaña 360° spot televisión, cuñas de radio, gráficas y prensa, circuito exterior digital y piezas para online y Redes Sociales. Además, se realizó el diseño y producción de la decoración para la celebración del sorteo en el Salón de Actos de Loterías y Apuestas del Estado. Agencia Contrapunto BBDO.



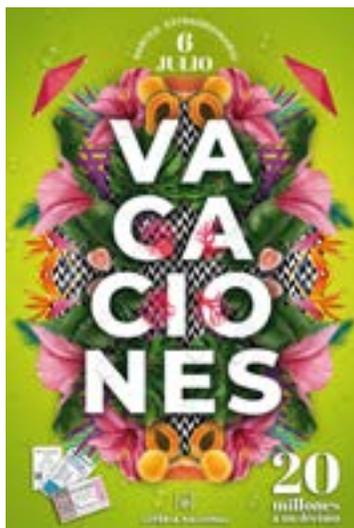
**San Valentín “Regalos con Mensaje”:** Se trata de afianzar el Sorteo Extraordinario de San Valentín y potenciar las ventas. Para ello se diseñó el décimo, carteles y vinilos para Punto de Venta, sobres regalo promocionales, spot en televisión, telepromociones en el programa First Dates y en Divinity, en cine, cuñas en radio, gráfica y prensa, circuitos de exterior en las principales ciudades y piezas online en las principales cabeceras nacionales. Agencia Contrapunto BBDO. Esta campaña quedó finalista en el Ojo de Iberoamérica (film) y obtuvo un bronce en El Sol (film).



**Día del Padre:** se trata de afianzar el Sorteo Extraordinario del Día del Padre y potenciar las ventas. Para ello la campaña se realizó a través de distintos formatos y soportes de comunicación, diseñando el décimo, carteles y vinilos para punto de venta, cuñas en radio, circuitos de exterior y piezas para Redes Sociales y online. Agencia Contrapunto BBDO.



**Gorrones:** con esta campaña se trata de afianzar el Sorteo de Vacaciones. La campaña se realizó a través de distintos formatos y soportes de comunicación: Diseño del décimo, carteles, vinilos para PV, spots en televisión, cine, Youtube y Canal LAE. Pasatiempos como regalo promocional, cuñas en radio de campaña, gráfica y prensa, campaña online y RRSS, circuito de exterior en las principales ciudades y apoyo redaccional en suplementos. Agencia Contrapunto BBDO.

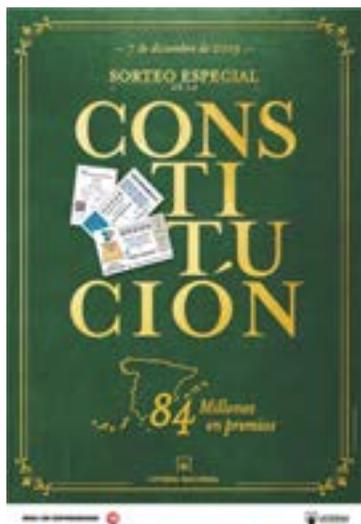


**“Reencuentro”:** con esta campaña se trata de afianzar el Sorteo Extraordinario de Vacaciones. La campaña se realizó a través de distintos formatos y soportes de comunicación: diseño de décimo, carteles y vinilo para punto de venta, spot en televisión, YOUTUBE y cine, cuñas en radio, gráfica y prensa, circuitos de exterior en papel y digital, piezas para Redes Sociales y online. Agencia Contrapunto BBDO.

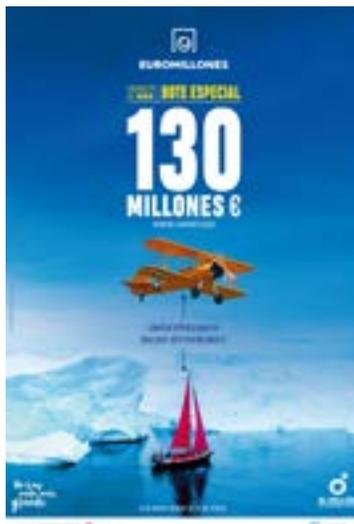


**Hispanidad:** Afianzar el sorteo de la Hispanidad. Se desarrollan piezas como diseño del décimo, carteles para punto de venta, cuñas en radio, circuitos de exterior digital, piezas para Redes Sociales y online. Agencia Contrapunto BBDO.

## ● Euromillones



**Constitución:** se trata de afianzar el sorteo de la constitución. Se desarrolla el diseño del décimo, cartel para punto de venta, cuñas en radio, piezas online y post en Redes Sociales. Agencia Contrapunto BBDO.

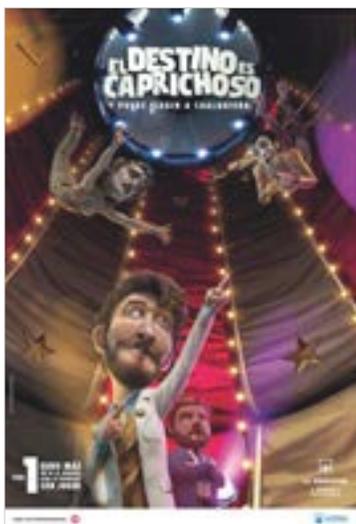


**“No somos lo que tenemos, somos lo que damos”** se trata asentar la imagen de marca, presentar Botes Especiales e informar de los nuevos sorteos de El Millón los martes. Para esta campaña utilizan materia. Para anunciar Bote Especial se utilizan los siguientes medios: Spot televisión y cine, cuñas de radio, prensa, gráfica, circuito de exterior y piezas para Redes Sociales e Internet. Para anunciar El Millón de los martes se utilizan los siguientes soportes de comunicación: Spot televisión y cine, momentos internos en televisión, cuñas de radio, gráfica prensa, circuito



de exterior, carteles y vinilos punto de venta y piezas para Redes Sociales e internet. Además, se diseña y producen Pizarras informativas Vellada para que los Puntos de Venta anuncien los diferentes Botes. Agencia The Blend

## ● La Primitiva



**“El Destino es caprichoso y puede elegir a cualquiera”:** El objetivo de esta campaña era consolidar la imagen y posición de Primitiva y aumentar la participación en el juego. Se realiza a través del formato Campaña 360°. También da conocer los botes de la semana (spots “Pesca”, “Buda”, “Cabaña” y “Sauna”). Hubo 22 campañas para la presentación de botes y ganador, de enero a febrero y de mayo a julio en los siguientes medios: Prensa, digital, radio y TV. Agencia Proximity. Esta campaña es finalista en los Premios Anuncios - Jurado Popular (mayo y octubre TV), finalista en los Premios Anuncios - Jurado Popular (mayo, julio, agosto, septiembre y octubre Radio) y finalista en Premios Anuncios - Jurado Profesional (mayo TV).

## ● Joker (primitiva)



**“1 de cada 5 toca”** se trata de consolidar la imagen de Primitiva, aumentar el conocimiento del juego y las ventas. 360° promoción joker **“1 de cada 5 Toca”** siendo finalista en los Premios Anuncios Jurado Popular (octubre Radio y TV). Además, se promociona el “Joker Festival” en redes sociales e internet. La campaña de **Joker Festival** recibe los siguientes premios: Plata Club de Creativos “Joker Festival” (Ideas y Craft), Bronce Premios Inspirational “Joker Festival” (Brand Content), 100 Mejores Ideas Premios Actualidad Económica “Joker Festival” (Publicidad), Bronce Festival el Sol “Joker Festival” (Activación y Experiencia

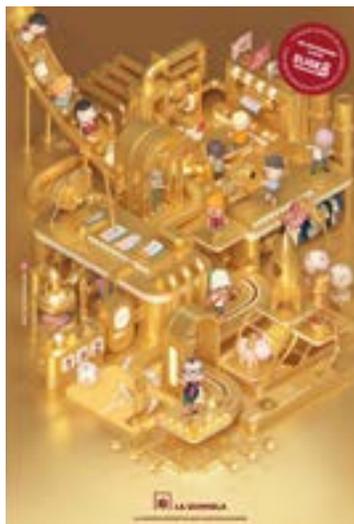


de marca), Bronce Festival el Sol “Joker Festival” (Brand Content), Bronce Festival el Sol “Joker Festival” (Exterior gran formato), Plata Premios Eficacia “Joker Festival” (Mejor Acción Táctica), Bronce Echo Awards “Joker Festival” (Best Customer Acquisition Campaign). Agencia Proximity.

● La Quiniela



**“Perdóname”:** el objetivo de la campaña es asentar la imagen de marca y aumentar las ventas. Agencia RK People. Para ello la campaña contó con distintos formatos y soportes de comunicación genéricos (Spot televisión y cuñas de radio). Para anunciar los botes en dicha campaña se utiliza los siguientes medios: Spot de televisión y cuñas de radio. Esta campaña es mencionada en el Anuario CdeC (ideas).



**“Coach Julen”:** con esta campaña se trata de asentar imagen de marca y aumentar ventas de la Quiniela. Utiliza piezas audiovisuales para la promoción. Agencia RK People. La campaña recibe los siguientes premios: Gran Prix en Wina (promo y activación en social media), Oro en Wina (promo y activación en social media), Plata en Wina (content digital) y Plata en Wina (interactive social media).



**Elige8:** se trata de presentar el nuevo juego ligado a la Quiniela y explicar su funcionamiento. Utiliza diferentes formatos y soportes de comunicación. La Campaña 360° para anunciar **“Elige8”** a través del Spot en televisión, cuñas de radio, gráfica, cartel y welcome pack para punto de venta y videos tutoriales para internet y Canal interno de Loterías. Agencia RK People.

## ● Otras Campañas (Institucionales)

1. Elaboración Piezas de apoyo a colaboraciones y patrocinios dentro del ámbito del Deporte, la Cultura y la Sociedad: Copa del Rey Baloncesto en silla de ruedas, Mundial de Ciclismo Paralímpico, Teatro la Maestranza, Teatro Real, Hospital Niño Jesús.
2. Instalación de árboles de navidad corporativos en Sevilla y en Los Alcazares.
3. Presencia de la marca Loterías con el Deporte en la Vuelta Ciclista a España.
4. Sorteo del Calendario de la Liga Asobal en el salón de sorteos de Loterías y presencia de la marca Loterías con el Deporte en los terrenos de juego.
5. Presencia de la marca Loterías y Apuestas del Estado en el congreso anual de Fenamix.
6. Acto conjunto Loterías/ RAE 11 de diciembre de 2019: Incorporación de 9 acepciones propias del ámbito de la Lotería Nacional en el Diccionario de la Lengua Española. Agencia Proximity
7. Participación en la **Cumbre del Clima** 2019 junto con otras empresas estatales, celebrada en Madrid en diciembre de 2019. Agencia Proximity
8. Elaboración Piezas Audiovisuales **“Juega con Responsabilidad”** ajustadas a Real Decreto de Comunicaciones Comerciales de las actividades de Juego y Juego Responsable.



## Campañas de Acción Social:

- Conmemoración del Día Internacional del Juego Responsable realizando una campaña de comunicación y sensibilización en su compromiso con la sociedad española, impulsando el fortalecimiento y las buenas prácticas
- Campaña “Con el Juego no se Juega”
- Campaña Compromiso Social - Cultura (Décimo)
- Campaña Compromiso Social - Deporte (Décimo)
- Campaña Compromisos Social - Sociedad (Décimo)
- Campaña Carrera Solidaria Corre por el Niño
- Campaña Down

SELAE está adherida a **Autocontrol** así como la mayoría de las agencias que le prestan sus servicios. El análisis previo al desarrollo y emisión de cada una de las piezas, y el copy advice en positivo, por parte de Autocontrol, nos asegura el cumplimiento de las normas para lograr una publicidad responsable

SELAE en 2019 no ha recibido ninguna sanción en publicidad.



# TECNOLOGIA QUE NOS ACERCA A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de SELAE (TIC) constituyen uno de nuestros principales activos, y sirven de apoyo para el desarrollo de las actividades de venta de los juegos por el canal presencial o Internet, favoreciendo un mayor acercamiento a nuestros clientes y grupos de interés.

Las actividades TIC se gestionan a través de un conjunto de procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión:



Todos los procesos que gestiona TIC siguen las mejores prácticas ITIL v3 así como las normas y estándares nacionales e internacionales. SELAE audita anualmente sus sistemas de gestión según las normas UNE ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2014 y WLA-SCS: 2016 de la World Lottery Association

SELAE continúa apostando por mejorar la flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de sus infraestructuras tecnológicas con el objetivo de mejorar la calidad de servicio, así como para reducir el impacto medioambiental que la tecnología genera.



Para dar apoyo y cobertura tecnológica, SELAE cuenta con profesionales técnicos especializados y en formación continua, llevando a la organización al mayor nivel de calidad y seguridad, tanto en desarrollo de servicios como en su mantenimiento, y que cada día mejora la experiencia y la satisfacción de nuestros clientes.

” En 2019 se realizaron 46 cursos de formación técnica, recibiendo formación más del 80% del personal de la Dirección TIC con un total de 5.700 horas, durante ese periodo.

Durante el año 2019 se han realizado los siguientes proyectos:

- **Implementaron** los cambios técnicos necesarios para modificar el Juego de El Millón con la incorporación de **dos sorteos semanales**.
- Concluye la licitación pública de los contratos de servicios de conexión a internet comenzando la ejecución.
- Finalización del Proyecto de **Renovación de los Terminales Puntos de Venta** completando el despliegue (instalación) en la Red de Puntos de Venta de **2.200 terminales**.
- Se implementaron los cambios técnicos necesarios para incorporar el **Nuevo Juego Elige8** asociado a la Quiniela.
- Proyecto de Renovación de la infraestructura de Equipos de Comunicaciones de la Intranet.
- Proyecto Conecta SELAE para dotar de comunicaciones de voz y video a los ordenadores personales de los puestos de trabajo.



- Proyecto de Renovación tecnológica del protocolo de comunicaciones del terminal de bajo coste Kewin Micro, basado en el estándar http. Conectividad https de Terminales MicroKewin
- **Actualización de la plataforma de Internet y app móvil para integrar un servicio automatizado de verificación documental de identidad de los participantes** (de acuerdo con la Resolución de 31 de octubre de 2018, de la DGOJ).
- Proyecto de Integración mediante interfaz de servicios telemáticos de los aplicativos de gestión de Lotería Nacional que utilizan los establecimientos de la Red Integral con los sistemas transaccionales de SELAE (mejorar el control de la venta de Lotería Nacional Preimpresión)
- Cambios en la Consignación del Sorteo de Navidad 2019.
- Proyecto App Loterías PRO para el Cliente Presencial.

Entre los hitos más importantes, en 2019 todos los puestos de trabajo informáticos han sido actualizados a sistemas Microsoft Windows 10 y Office 365.

## PRINCIPALES CIFRAS

**12.960** 

terminales de juego a los que da servicio los sistemas TIC



**2.970.387.218**

millones de transacciones totales al año en el sistema central de juego gestionadas por los servicios TIC

**1.092.948.998**

millones de transacciones de venta (operaciones de venta) gestionadas por los servicios TIC



**1.027.301.008**

millones de transacciones de pago/consulta gestionadas por los servicios TIC

**70.236**

transacciones (máximo por minuto en el año) gestionadas por los servicios TIC según día de mayor afluencia de clientes presencial (**23/12/2019 a las 10:59 horas**)

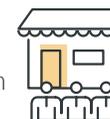


”

Los sistemas TIC de SELAE dan servicio a **12.960** terminales de juegos instalados por toda la geografía nacional, y a 1.306.145 usuarios registrados en Internet.

**1.900 TB**

volumen de información manejada



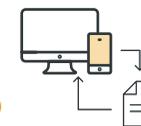
**99,976%**

tasa de disponibilidad de los Servicios de Sistema Central



**99,699%**

tasa de disponibilidad de los Servicios de Venta por Internet



## NUESTRO EQUIPO

SELAE dispone de un gran equipo de profesionales que, por su conocimiento y experiencia, aportan valor a la organización, manteniendo desde hace años su liderazgo en el sector.

### Empleo: la plantilla de SELAE

La sociedad contaba a 31 de diciembre de 2019 con **582** empleados (sin tener en cuenta los coeficientes de jornada), distribuidos entre los siguientes centros de trabajo:



La distribución por género en los respectivos centros trabajo es la siguiente:

	Hombres	Mujeres	Total
1.- Poeta Joan Maragall	169	179	348
2.- Manuel Továr	84	54	138
3.- Xaudaró	50	12	62
4.- Arganda	4	4	8
5.- Tenerife	6	4	10
6.- Burgos	4	2	6
7.- Zamora	5	1	6
8.- Palencia	2	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>258</b>	<b>582</b>



Mediante medidas de fomento de empleo y promoción profesional, durante el año **2019** se han incorporado 3 personas con contrato indefinido y 1 persona con contrato temporal, por un periodo de dos meses. Hay que señalar que se han producido 6 mejoras contractuales como consecuencia del mismo número de procesos de promoción interna. Dos de ellas, además, han pasado de tener contratos a tiempo parcial a contratos a tiempo completo. Todo ello representa una tasa de contratación de **0,69%** un 2,58% menor que el año anterior.

#### Nuevas contrataciones 2019:



**NOTA:** No incluye el contrato temporal (hombre).

Se han registrado 34 finalizaciones de contrato, de las cuales 26 corresponden a jubilaciones, 3 a excedencias voluntarias, 1 a finalización de contrato temporal, y el resto a bajas por incapacidad, agotamiento de IT y fallecimiento.

” En 2019 se presenta una tasa de rotación del **5,84%** inferior a la tasa del año anterior que fue del **6,05%**

La plantilla de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado ha disminuido un **4,90%** respecto al año 2018.

” Hay que destacar que la productividad y los resultados de la sociedad no se han visto afectados con la disminución sustancial de la plantilla.



Plantilla de la Sociedad a 31 de diciembre (número de empleados sin considerar coeficientes de jornada):



Plantilla media (sin considerar coeficientes de jornada):



Plantilla de SELAE a 31 de diciembre (número de empleados considerando coeficientes de jornada):



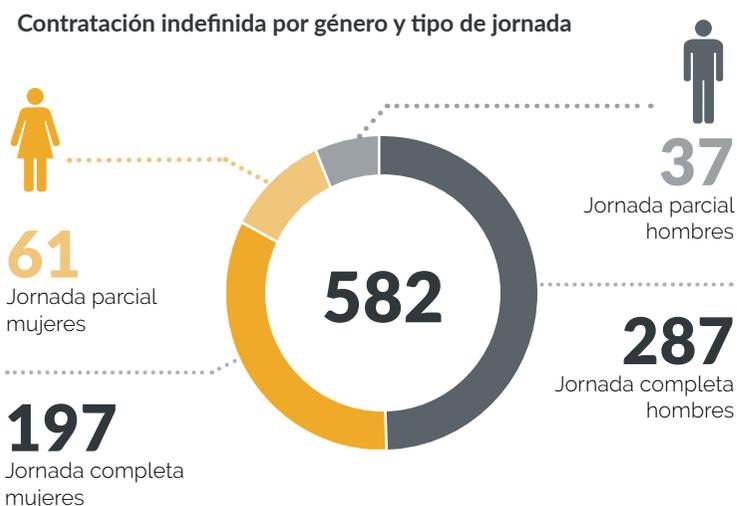
Plantilla media (considerando coeficientes de jornada):



## MODALIDAD DE CONTRATOS

El 100% de la plantilla en el ejercicio 2019 tenía **contrato indefinido**.

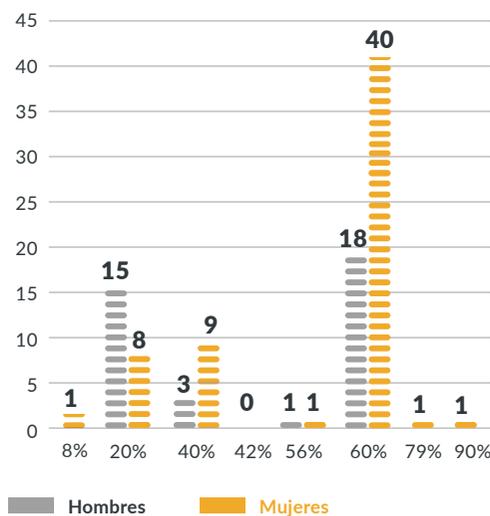
” SELAE mantiene su compromiso con el empleo estable. Todos sus empleados tienen contrato indefinido a 31 de diciembre de 2019.



Respecto al tipo de **jornada**, la gran mayoría de la plantilla tenía jornada completa. En concreto, 484 empleados contaban con contrato a jornada completa y 98 a tiempo parcial.

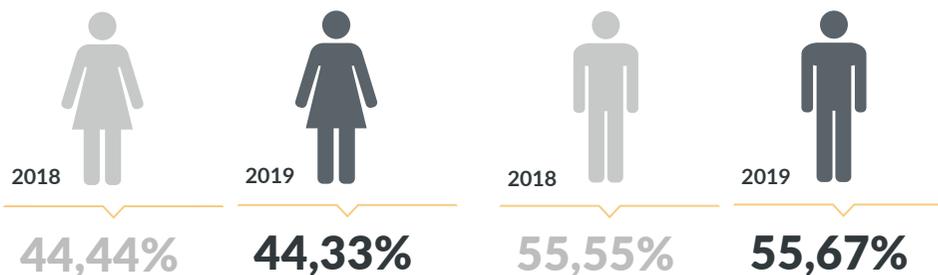


### Contratación indefinida a tiempo parcial por género y porcentaje de jornada



Respecto a la distribución por **género**, en 2019 la plantilla estaba formada en un **55,67%** por hombres, y en un **44,33%** por mujeres, manteniéndose esa distribución constante con relación a 2018.

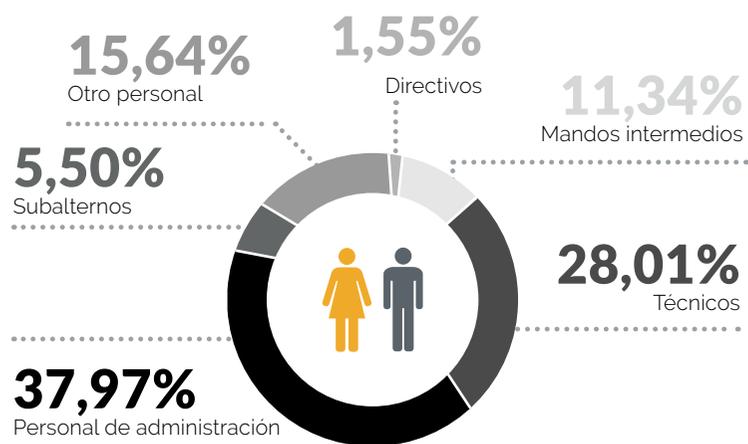
### Distribución de la plantilla por género



En lo que se refiere a la composición de la plantilla por **categoría profesional y sexo** (número de empleados sin considerar coeficiente de jornada) se distribuye como se indica a continuación.

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	0,17%	1,38%	1,55%
Mandos intermedios	3,44%	7,90%	11,34%
Técnicos	7,56%	20,45%	28,01%
Personal de Administración	21,65%	16,32%	37,97%
Subalternos	1,72%	3,78%	5,50%
Otro personal	9,79%	5,84%	15,64%

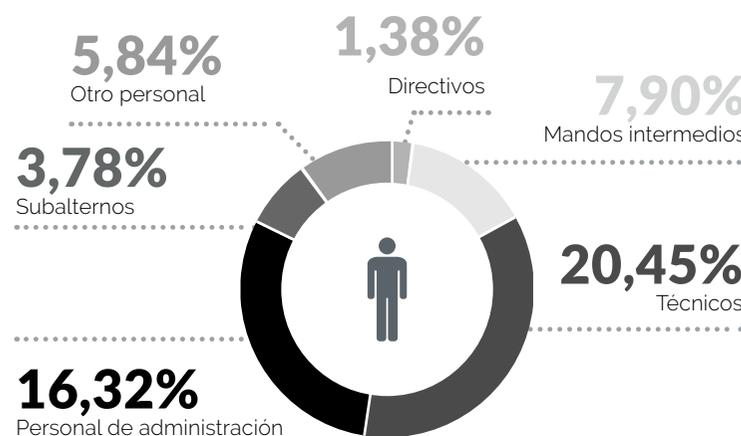
Los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad a 31 de diciembre de 2019 eran 15, de los cuales 6 mujeres y 9 hombres.



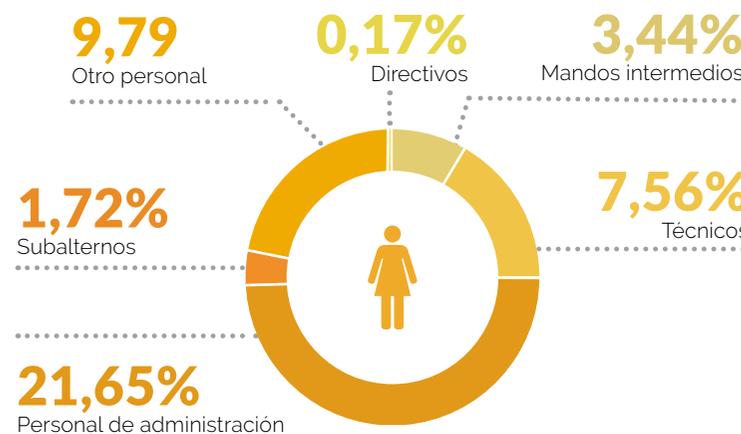


Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE

### Composición de la plantilla - Hombres por categoría profesional

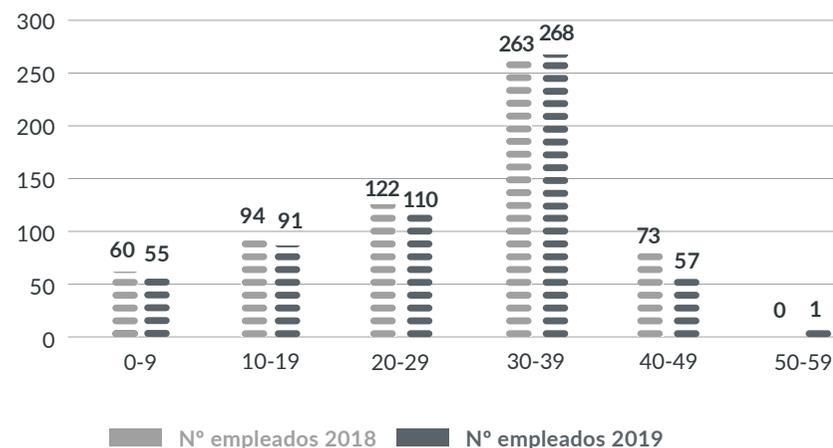


### Composición de la plantilla - Mujeres por categoría profesional



La antigüedad media de los trabajadores sigue aumentando, pasando de 27,40 años en 2018 a los 28,12 años en 2019

### Años de permanencia en la empresa por tramos



SELAE cuenta con una plantilla con amplia experiencia y de avanzada edad media, situándose la misma en los 53,8 años.



**53,8**

Años **edad media**  
de la plantilla

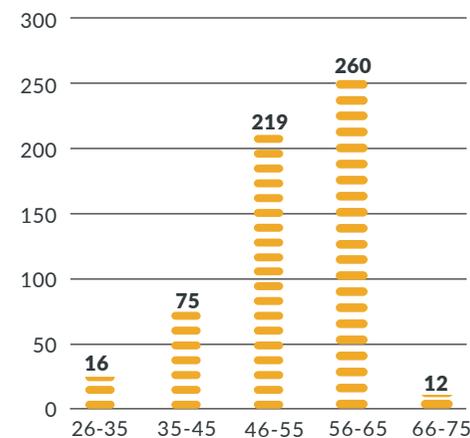
**54,2**

Años **edad media**  
mujeres

**53,5**

Años **edad media**  
hombres

### Edad de la plantilla por tramos (años)



Con relación a la composición de la plantilla por **nivel de cualificación y género**

Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Formación Universitaria	120	96	216
Bachillerato	61	59	120
Formación Profesional	44	21	65
Secundaria	41	29	70
Primaria	4	3	7
*Sin acreditar:	54	50	104

## Remuneraciones

### REMUNERACIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN

Las remuneraciones y dietas devengadas durante el ejercicio 2019 por el personal de **Alta Dirección** de SELAE, excluidos aquellos que a su vez son también Administradores, han ascendido a un importe de 971 miles de euros, de los cuales 969 miles de euros corresponden a retribuciones 2019 y 2 mil euros a indemnizaciones por razón de servicio (919 miles de euros en 2018 de los cuales 913 miles de euros correspondían a retribuciones 2018 y 6 miles de euros a indemnizaciones por razón de servicio).

### REMUNERACIONES GENERALES

SELAE al ser una Sociedad Mercantil Estatal, está regulada en lo que se refiere a la política retributiva (incrementos de masa salarial) por las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado. A ello se une que la Sociedad es producto de sucesivas transformaciones y/o fusiones de empresas estatales que han venido incorporando diferentes colectivos de trabajadores con sus particulares características en materia de compensación y beneficios.

Con carácter previo a la última fusión, en SELAE ya venían conviviendo dos grandes colectivos de trabajadores con diferentes paquetes de compensación:





El primer colectivo, integrado por personal, en su momento funcionario y actualmente con vinculación laboral con la Sociedad a través de un contrato laboral ordinario de fuera de convenio colectivo.

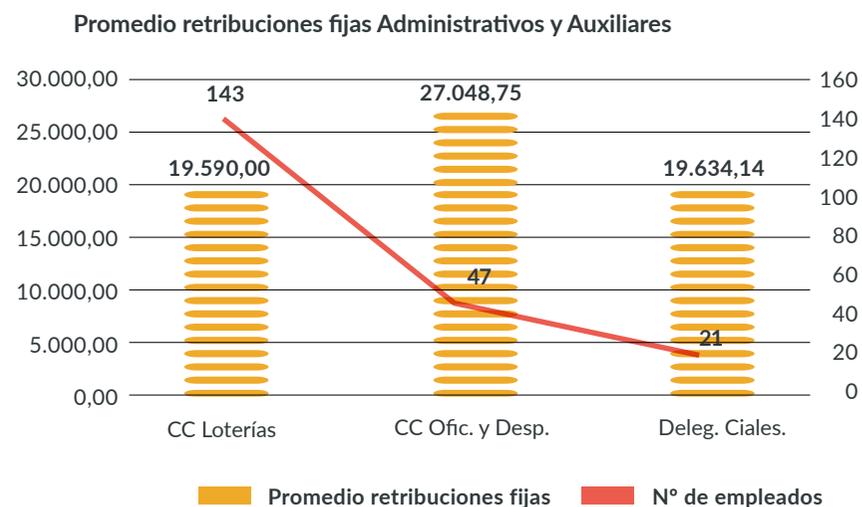
El segundo colectivo, integrado por trabajadores acogidos al convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado, y que siguen manteniendo esta condición en el momento presente.

Ambos colectivos de trabajadores se integraron en la fusión que se produjo con efectos del 1 de enero de 2013 (efectos contables 1 de enero de 2012), momento en el que la Sociedad Sistemas Técnicos de Loterías, S.A.U. (en adelante “STL”) que contaba con dos centros de trabajo en Madrid: Manuel Tovar y Xaudaró (cuyos trabajadores se regían, como referencia, por el convenio de oficinas y despachos de La Comunidad de Madrid) y cuatro delegaciones comerciales (cuyos trabajadores se regían por el convenio colectivo de las delegaciones comerciales de Loterías y Apuestas del Estado), fue absorbida por SELAE, que pasó a tener cuatro centros de trabajo en Madrid (los ya citados y el centro de Poeta Joan Maragall y Arganda) y cuatro delegaciones comerciales en sendas provincias. Asimismo, los trabajadores de SELAE (anterior a la fusión) se regían por el convenio colectivo propio de LAE y el resto era personal no acogido a convenio colectivo. Dentro del colectivo de trabajadores acogidos a convenio colectivo de LAE, existe un colectivo, denominado personal por actuación, cuya jornada de trabajo varía entre 1 y 3 días de trabajo por semana.

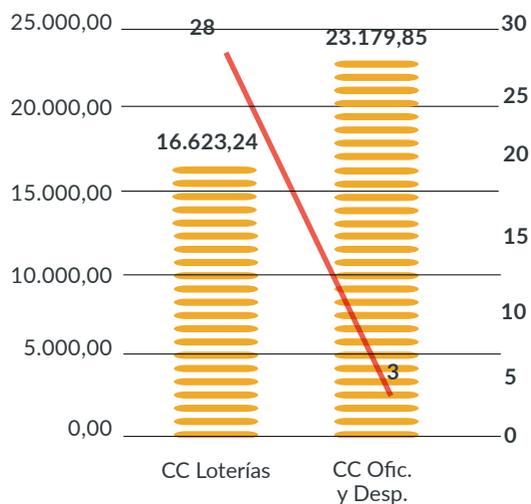
Con la fusión, el personal de la extinta STL se incorporó a la Sociedad con todas sus condiciones laborales y contractuales.

Son relevantes las diferencias entre los sistemas de compensación y beneficios de aplicación a los distintos colectivos de trabajadores que componen la plantilla:

- El personal de la extinta STL dispone de un sistema de compensación y beneficios que incluye diferentes programas de beneficios sociales.
- El resto de personal de Loterías no dispone de los beneficios sociales de los que disfruta el colectivo de STL, disponiendo como alternativa de un programa de ayudas por Acción Social.
- En cuanto a retribuciones dinerarias también existen diferencias, de forma que, a categorías semejantes, las retribuciones fijas pueden variar entre los distintos colectivos, como así lo muestran, a título de ejemplo, los siguientes gráficos del promedio de retribuciones fijas de dos categorías profesionales según convenio aplicable:



### Promedio retribuciones fijas Subalternos



■ Promedio retribuciones fijas

■ Nº de empleados

CC Ofic. y Desp.: convenio de oficinas y despachos

CC Loterías: convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado

Deleg. Ciales.: convenio colectivo de las delegaciones comerciales de Loterías y Apuestas del Estado

Fuera convenio: personal fuera de convenio

La coexistencia de distintos convenios con los colectivos de trabajadores determina notables diferencias tanto en la retribución como en el resto de las condiciones de trabajo que suponen agravios comparativos importantes. Esta circunstancia es fuente permanente de conflictos laborales y un desincentivo para numerosos empleados.

Al tratarse SELAE de una sociedad mercantil estatal, su marco normativo restringe en gran medida la capacidad de aplicar políticas retributivas que permiten aplicar de forma diferenciada los sucesivos incrementos salariales.

Por tanto, como se puede observar en los gráficos anteriores, persisten las diferencias retributivas dentro de las categorías, dependiendo del colectivo de pertenencia de los trabajadores.

A continuación, y en el siguiente cuadro se detalla la distribución de retribuciones fijas por tramos de edad. Las agrupaciones con menos de 5 trabajadores no se informan, aunque se tienen en cuenta para el cálculo del promedio por sexo.

Categoría	Mandos	Técnicos	Adm. y aux.	Otro personal
<b>Hombres</b>	<b>67.464,23</b>	<b>37.482,74</b>	<b>20.323,59</b>	<b>11.888,21</b>
Entre 31 y 50 años	56.583,38	37.883,67	18.434,68	16.300,47
> de 50 años	68.500,51	37.108,09	20.523,59	11.638,46
<b>Mujeres</b>	<b>54.925,94</b>	<b>37.686,16</b>	<b>22.216,27</b>	<b>11.059,07</b>
Entre 31 y 50 años	62.041,01	34.465,97	22.021,65	3.979,40
> de 50 años	51.094,74	40.101,30	22.251,15	11.167,99

Es de destacar que, en el colectivo de “Hombres”, la plantilla no tiene menores de 31 años en ninguna de las categorías y en el caso del colectivo de “Mujeres” solamente en las categorías de “Técnicos” y “Administrativos y Auxiliares” y es de destacar igualmente que este segundo colectivo, en las categorías de “Alta Dirección” y “Subalterno” solamente tiene trabajadoras de más de 50 años.

## Brecha salarial

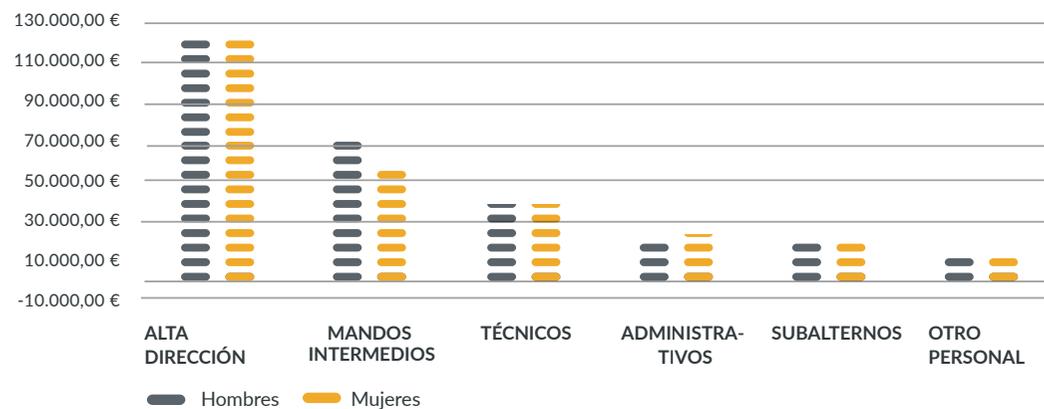
Resulta complejo analizar la brecha salarial entre hombres y mujeres, como consecuencia de que SELAE, en su actual organización como Sociedad Mercantil Estatal, es producto de la convergencia de diferentes colectivos de trabajadores, como ya se ha explicado anteriormente.

Desde el momento mismo de la constitución de la nueva Sociedad, el objetivo de la política salarial es la paulatina homogeneización de los salarios por categorías, independientemente del sexo de los trabajadores, con la intención de que, a medio plazo, y dentro del marco normativo al que está sometido la Sociedad, se vayan unificando los salarios/categorías de todos los trabajadores que compongan SELAE.

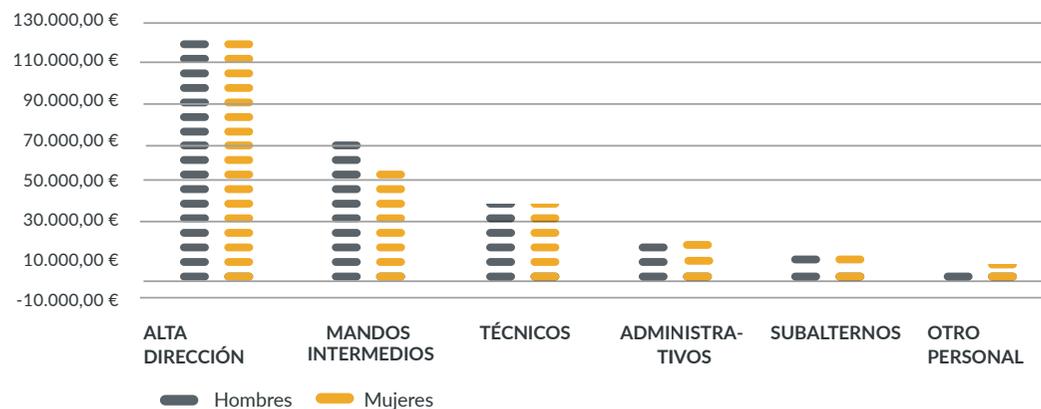
No obstante, lo anterior, si bien se aprecian diferencias retributivas entre personal dentro de la misma categoría, estas diferencias no se aprecian de forma significativa dentro de las mismas cuando se introduce en el análisis la variable sexo.

Esta situación no ha variado en el ejercicio 2019 con respecto a 2018.

Promedio retribuciones fijas por categoría y género - 2019



Promedio retribuciones fijas por categoría y género - 2018





## Formación

### MAGNITUDES

SELAE, con carácter anual, diseña un Plan de Formación encaminado a dotar a sus trabajadores de los conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su puesto de trabajo y así contribuir a alcanzar los objetivos de la Compañía.

En la ejecución del mencionado Plan de Formación, SELAE ha invertido 277.000€ en 2019, frente a los 212.000 € en el ejercicio 2018, lo que representa un incremento del 30,7%.

La inversión de formación por empleado en este ejercicio ha sido de **476,21€**, un 37% más que en 2018

” Durante el ejercicio 2019, en SELAE se han realizado **106 actividades formativas**, frente a las **71 realizadas en 2018**, lo que representa un incremento del **49%**, participando un total de **332 trabajadores**, frente a los **273 trabajadores que participaron el pasado ejercicio**, lo que representa un incremento del **21,6%**.

El número de horas destinadas a la formación de trabajadores ha sido de 15.018,5 horas, frente a las 11.405 realizadas en 2018, lo que supone un incremento del 31,7%.

En resumen, en el ejercicio 2019 se ha producido un importante incremento de la inversión en formación, impactando en una mayor participación de los trabajadores.

### Horas de formación distribuidas por género

Categoría	Hombres	Mujeres
Alta dirección	495,5	68
Mandos intermedios	1.274,50	700
Técnicos	5.375,00	1.930,50
Personal de Administración	1.758,00	2.869,00
Subalternos	163	149
Otro personal	75	161

De los datos recogidos en este gráfico resultaría significativa la diferencia de formación por sexos dentro del colectivo de Técnicos, si bien no lo es tanto teniendo en cuenta que este colectivo está fundamentalmente integrado por hombres, representando éstos un 20,45% y las mujeres un 7,56% del total de la plantilla.

En 2019 el promedio de horas de formación por empleado fue de **25,8** hr.

un 43% más que el año anterior. El promedio de horas de formación de las trabajadoras de SELAE es de **22,78** hr. y **28,21** hr. de los trabajadores. Ello supone un aumento del 32% y 43% respectivamente.

El 90% de las horas impartidas son de tipo presencial y el 10% son horas online.

” En 2019 el número de horas de formación presencial fue de 13.550,5 horas



## TIPOLOGÍA Y CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN

SELAE se encuentra comprometido en el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores. Por ello, el Plan de Formación recoge cuantas necesidades sea necesario cubrir y que se hubieran identificado en los correspondientes procesos de análisis que SELAE lleva a cabo con este propósito.

SELAE, por su condición de Sociedad Estatal, se encuentra profundamente comprometido con la Sociedad y, por tanto, sus trabajadores deben cumplir rigurosamente con la legislación vigente en cada momento. Por ello se planifica formación dirigida a la actualización de normativa vinculada a la seguridad y salud, prevención de riesgos penales, prevención de blanqueo de capitales, juego responsable, etc.



Durante el ejercicio 2019, el Plan de Formación se ha estructurado en torno a cinco objetivos:



### CAMBIO DE PERFIL

La acción de formación constituye parte de un conjunto de acciones cuyo objetivo sea dotar a los asistentes de una cualificación diferente a la que tiene. De este modo, de forma inmediata o futura, los asistentes pueden aspirar a ocupar puestos de trabajo diferentes.



### ACTUALIZACIÓN DE PERFIL

La acción formativa tiene como objetivo permitir la adaptación del puesto de trabajo a nuevas necesidades, consecuencia de la necesidad de abordar nuevos proyectos o actividades a corto plazo.



### MEJORA DE LA COMPETENCIA

La acción de formación tiene como objetivo la mejora de la cualificación de los asistentes, en general, como consecuencia de la decisión de preparar a los asistentes frente a una posible evolución tecnológica.



### AMPLIACIÓN DE CONOCIMIENTOS

La acción de formación no tiene por qué ir dirigida a su aplicación inmediata, sino que puede tener por objetivo la consolidación de conocimientos que ya tiene el asistente o impartir técnicas de las que no se tiene prevista una aplicación inmediata pero que enriquecen la capacidad profesional del asistente.



### UTILIZACIÓN DE UNA NUEVA HERRAMIENTA

Cuando el objetivo es permitir la utilización de una aplicación o herramienta de reciente adquisición.



” La valoración general de los cursos es de 8,44 puntos sobre 10

Tan importante como la programación de actividades formativas es la calidad de estas. Por ello y al objeto de comprobar la eficacia de las acciones formativas, una vez finalizadas, sus asistentes realizan la correspondiente evaluación. El 82% de los asistentes cumplimentaron la encuesta de evaluación, resultando que el 88,04% estimó que se habían alcanzado los objetivos del curso, siendo su nivel de satisfacción global de **8,44** puntos sobre 10. El porcentaje de asistencia a los cursos programados ha alcanzado el **86%**.

El incremento del número de actividades y participantes en el Plan de Formación de SELAE correspondiente al ejercicio 2019 ha sufrido un mínimo descenso en la valoración global del mismo, pasando en el ejercicio 2018 de 8,83 puntos a 8,44 en 2019, en ambos casos sobre un máximo de 10, lo que representa un descenso en la valoración de un 4,4%.

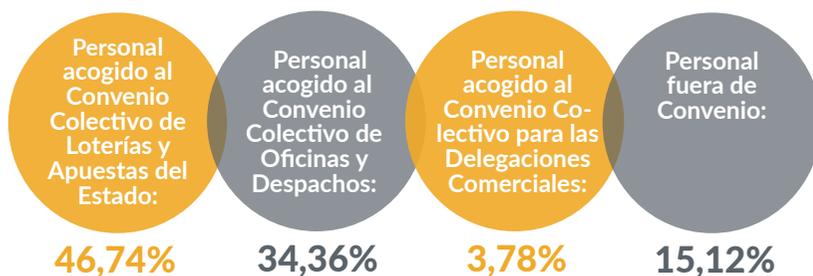
## Relaciones Sociales

Los empleados de SELAE constituyen el principal activo de la Sociedad para el cumplimiento de sus fines.

Un claro indicador del fomento del empleo de calidad en la Sociedad se pone de manifiesto en que el 100% de la plantilla tiene contrato indefinido a 31 de diciembre de 2019.

A raíz de la conversión de la entidad pública empresarial Loterías y Apuestas del Estado en Sociedad Mercantil Estatal (año 2011), existen en la Sociedad diferentes colectivos de personal que conviven, cada uno de ellos, con sus condiciones jurídico-laborales.

La composición de la plantilla respecto a su vinculación jurídico-laboral con SELAE es la siguiente:



### La composición de la plantilla respecto a su vinculación jurídico-laboral:



La representación de los trabajadores en la Sociedad la ostentan tres comités de empresa y una delegada de personal, estando supeditada la negociación colectiva en materia retributiva, al marco fijado por las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado y resto de normativa de aplicación a las Sociedades Mercantiles Estatales.

## Gestión de las personas: igualdad, discapacidad, conciliación

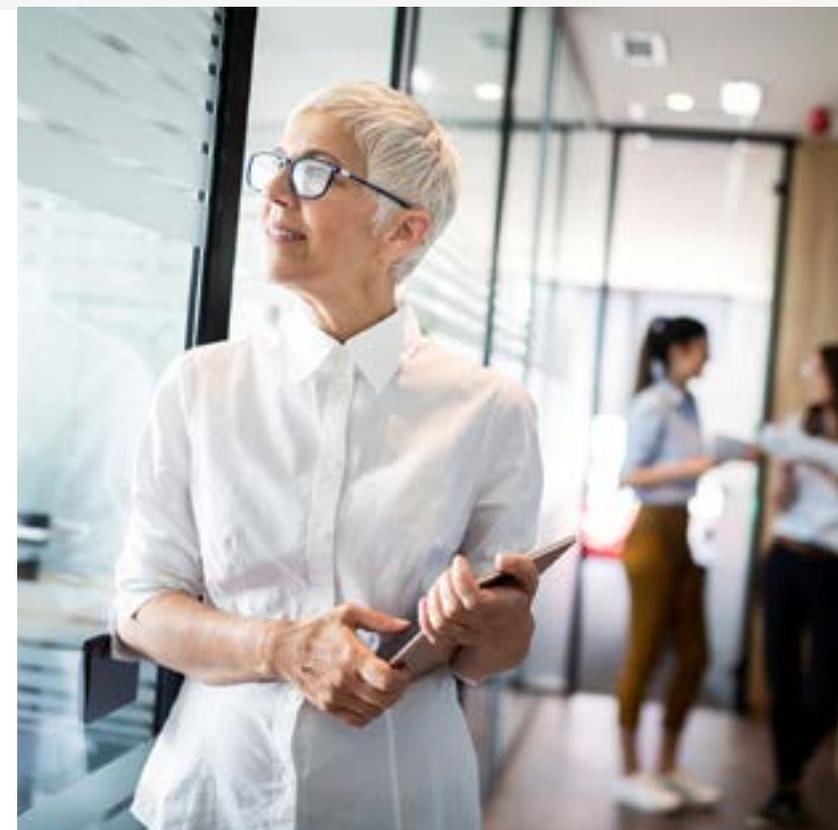
SELAE promueve la igualdad de género en todos los ámbitos de la empresa, con especial atención a la contratación de personal. Así, en el ejercicio 2019, la cifra de contratación de mujeres alcanzó el **66,66%**

### Igualdad

En marzo de 2016 la Presidencia de SELAE aprobó el “Compromiso de la alta dirección de la empresa” con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminación directa o indirecta por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas encaminadas a alcanzar el mencionado objetivo. En abril de ese mismo año se constituyó el Comité de Igualdad, que guarda su composición paritaria, de forma que está compuesta por 8 miembros, cuatro mujeres y cuatro hombres.



SELAE, en la relación con sus profesionales, establece dentro de su Código de Conducta Ética, que promoverá los siguientes principios:

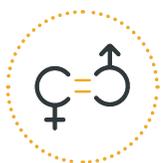


## Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de SELAE, que entró en vigor en enero de 2018, da cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de Mujeres y Hombres y al **Real Decreto Ley 6/2019 de uno de marzo de 2019, de medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres**, y se basa en los principios mencionados anteriormente. Fue elaborado por los miembros del Comité de Igualdad y tiene como finalidad garantizar la igualdad de trato y oportunidades en nuestro ámbito laboral y adoptar las medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre hombres y mujeres en nuestra organización.

” El Plan de Igualdad de SELAE en 2019 da cumplimiento al Real Decreto Ley 6/2019 de uno de marzo de 2019, de medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres

Los ámbitos de actuación y objetivos del mencionado Plan de Igualdad son los que se recogen en el siguiente cuadro



#### COMPROMISO CON LA IGUALDAD:

Incorporar la perspectiva de género en las políticas, la toma de decisiones y las acciones llevadas a cabo en las empresa.



#### FORMACIÓN:

Potenciar el cambio cultural orientado al compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres.



#### SITUACIÓN DE MUJERES Y HOMBRES Y ACCESO A LA ORGANIZACIÓN:

1. Mantener el equilibrio en la proporción de mujeres/hombres en cada uno de los niveles de la empresa.

2. Garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en los procesos de selección y contratación así como en el desarrollo profesional de mujeres y hombres contribuyendo a reducir los desequilibrios en la composición de la plantilla en general y por categorías laborales en particular.



#### PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL:

Impulsar la promoción de las mujeres/hombres de acuerdo con su nivel de presencia, a cargos de responsabilidad o en categorías profesionales.



#### POLÍTICA RETRIBUTIVA:

Garantizar el principio de igualdad retributiva, eliminando las diferencias retributivas entre mujeres y hombres.



#### ORDENACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO Y CONCILIACIÓN:

Sensibilizar a la plantilla en materia de conciliación.



#### SALUD LABORAL:

Prevenir comportamientos de acosos y actuar de forma efectiva ante cualquier situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo, así como garantizar la protección de las víctimas de violencia de género.



#### COMUNICACIÓN:

Promover la utilización de un lenguaje no sexista en las comunicaciones de la empresa, así como en los textos de documentos y actas o acuerdos de la negociación colectiva.



” Durante el ejercicio 2019 se ha aplicado este procedimiento en dos ocasiones, una por denuncia por acoso laboral, con resultado negativo, al no apreciarse el mismo tras el correspondiente proceso de investigación, y otra por acoso sexual, con resultado positivo y con la posterior denuncia ante la Fiscalía. Si bien, la trabajadora desistió de continuar con el procedimiento legal correspondiente.

## Protocolo contra el acoso

SELAE cuenta con un Protocolo contra el Acoso, laboral o psicológico, sexual y por razón de sexo y cuyos principios establecen que:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno, así como a la salvaguardia de sus derechos fundamentales de carácter laboral.
- Las personas que en el ámbito laboral se consideren objeto de conductas de acoso, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan, tienen derecho a plantear una denuncia por acoso, con independencia de quien sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada y a solicitar la aplicación del presente protocolo.
- Compromiso de asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.

Como novedad, resultó necesaria la aplicación del protocolo de acoso establecido en SELAE, con resultado satisfactorio.



## Protocolo de protección a la maternidad

SELAE cuenta con un protocolo de protección a la maternidad que establece, en función de la evaluación correspondiente, las medidas preventivas a adoptar y que se aplicarán, siempre que sea posible, en el siguiente orden:

1. Mantenimiento del puesto de trabajo con adopción de medidas preventivas:
  - a. Adaptación de las condiciones de trabajo.
  - b. Limitación de tareas.
2. Cambio de puesto de trabajo.  
Suspensión de contrato durante el tiempo necesario para la protección de la seguridad y salud de la trabajadora en situación de embarazo, post-parto o lactancia natural.

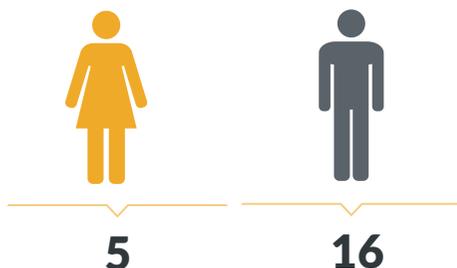
Durante el ejercicio 2019 **4** trabajadoras han causado baja por maternidad, no habiendo sido necesaria la activación de este protocolo.

## Discapacidad

SELAE entiende que, para conseguir la integración, es importante que la accesibilidad universal y la prevención de riesgos laborales tengan un enfoque conjunto, de modo que todas las acciones que se lleven a cabo se hagan de forma eficaz, influyendo favorablemente en la seguridad, independencia, bienestar y en definitiva en la salud y calidad de vida del trabajador con o sin discapacidad.

Desde esta perspectiva SELAE ha tenido durante el año 2019 actuaciones para la adaptación de puestos de trabajo, tal como recoge la normativa específica de prevención de riesgos laborales y mirando también hacia la integración total en la organización. SELAE se muestra proactiva a la incorporación de personas con discapacidad.

### Empleados con discapacidad por género



” Actualmente SELAE cuenta con 21 personas con algún tipo y/o grado de discapacidad, lo que representa un 3,6% del total

Las personas que tienen discapacidad motora pueden acceder a los edificios de las sedes de Poeta Joan Maragall y Manuel Tovar que se encuentra con accesos adaptados y servicios adecuados a sus necesidades. Asimismo, durante el período comprendido desde el 1 de mayo de 2017 al 30 de abril de 2018 prestó servicios en la Sociedad una persona con discapacidad visual en la sede de Poeta Joan Maragall para lo que se ejecutaron adaptaciones personalizadas. El PC de trabajo se adaptó con software específico y se instaló megafonía en los ascensores de la sede para poder dar un mejor servicio a las personas con discapacidad visual.



## Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

SELAE es conocedora de que el bienestar del personal se traduce en un mayor rendimiento, impactando positivamente en un incremento de la productividad y, por ello, favorece a los empleados la posibilidad de compatibilizar su vida profesional y su vida personal y familiar.

En particular en SELAE se adoptan medidas que se ponen a disposición de los empleados y que se complementan con otras particulares de cada colectivo. Entre las aplicadas con carácter general se encuentran las relativas a la conciliación de la vida personal y familiar con la vida laboral, flexibilidad horaria, reducciones de jornada, excedencias por cuidado de familiares, permisos y licencias retribuidas, formación impartida en horario laboral, etc.

En particular, en el convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado, se hayan incluidas algunas medidas que han mejorado los derechos mínimos establecidos en la normativa de aplicación como son la posibilidad de reducir la jornada a aquellos trabajadores que tengan a su cargo hijos entre doce y catorce años y el permiso para acompañar a consulta médica, por el tiempo necesario, al cónyuge y familiares hasta el 1º grado de consanguinidad.

Asimismo, existe una convocatoria anual de ayudas de acción social para contribuir a sufragar diversos tipos de gasto personales y/o familiares.

Para el colectivo del Convenio de Oficinas y Despachos se ofrece una ayuda para guardería de los hijos menores de tres años. Además, se ha producido una reducción de la jornada laboral, que ha afectado a la mayoría de los trabajadores de forma que la misma es actualmente de 37,5 horas de media semanal en términos anuales.

Desde hace años se dispone de un servicio médico compuesto por 2 enfermeras y un médico, que prestan asistencia médica a los trabajadores de los centros de trabajo de Madrid.

Durante el 2019 se han instalado herramientas que permiten mantener reuniones entre el personal de la compañía y personal externo, sin necesidad de hacer desplazamientos intercentros.

En el ejercicio 2019 un total de 5 empleados de SELAE disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad solicitado, reincorporándose al finalizar el mismo (1 hombre/ 4 mujeres).

**5**

Empleados disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad en 2019

## Salud y Seguridad

” SELAE mantiene durante el año 2019 su compromiso con el desarrollo del bienestar físico, mental y social de los empleados, recogido en su proyecto “SELAE caminando hacia la Empresa Saludable”

SELAE es la suma de los distintos modelos de organización y de gestión que ha tenido hasta llegar a Sociedad Estatal, constituidos por colectivos distintos que hoy conforman la misma organización.

Las iniciativas anuales, dentro de la estrategia del proyecto “SELAE caminando hacia Empresa Saludable”, se ha enfocado principalmente, en:



## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Del objetivo de SELAE de llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales, durante el último trimestre del año anterior, se realizaron las fases de: preparación, comunicación y toma de datos.

Ha sido durante el año 2019 cuando se han realizado las fases de análisis de datos y presentación del informe preliminar. La presentación se hizo a la Alta Dirección, así como a los Comités de Seguridad y Salud de la Organización.

En el Informe Preliminar se incluía el resultado obtenido en cada una de las dimensiones psicosociales analizadas en el Método de evaluación utilizado por



la empresa, así como una propuesta de medidas preventivas para las dimensiones en las que se identificaron resultados menos favorables.

Las medidas se presentaron de forma priorizada, según la importancia de la dimensión desfavorable identificada y la oportunidad de intervención, y con el objetivo de poder acordar un calendario razonable de incorporación de esta.

El objetivo de este proceso es cumplir con el principio preventivo que tiene el empresario de identificar los factores de riesgos que se dan, e incorporar las medidas preventivas para garantizar que no producirán efectos negativos en la salud de las personas expuestas.

Durante este año SELAE ha podido constatar la importancia de tener incorporado en su Plan de Prevención de Riesgos Laborales recursos para dar respuesta a situaciones que pueden producirse por ser intrínsecas a las relaciones humanas que se establecen en las organizaciones.

Como se ha mencionado anteriormente, se activó el Protocolo contra el Acoso laboral que SELAE tiene elaborado e incorporado en su Plan de Prevención de Riesgos Laborales, ante la denuncia recibida.

De este proceso se mantuvo informado al Comité de Seguridad y Salud del centro de trabajo donde se dio la situación, tanto de los hechos denunciados, como de la valoración que la Comisión Asesora realizó de los mismos, tras el proceso de investigación, y de las medidas propuestas.

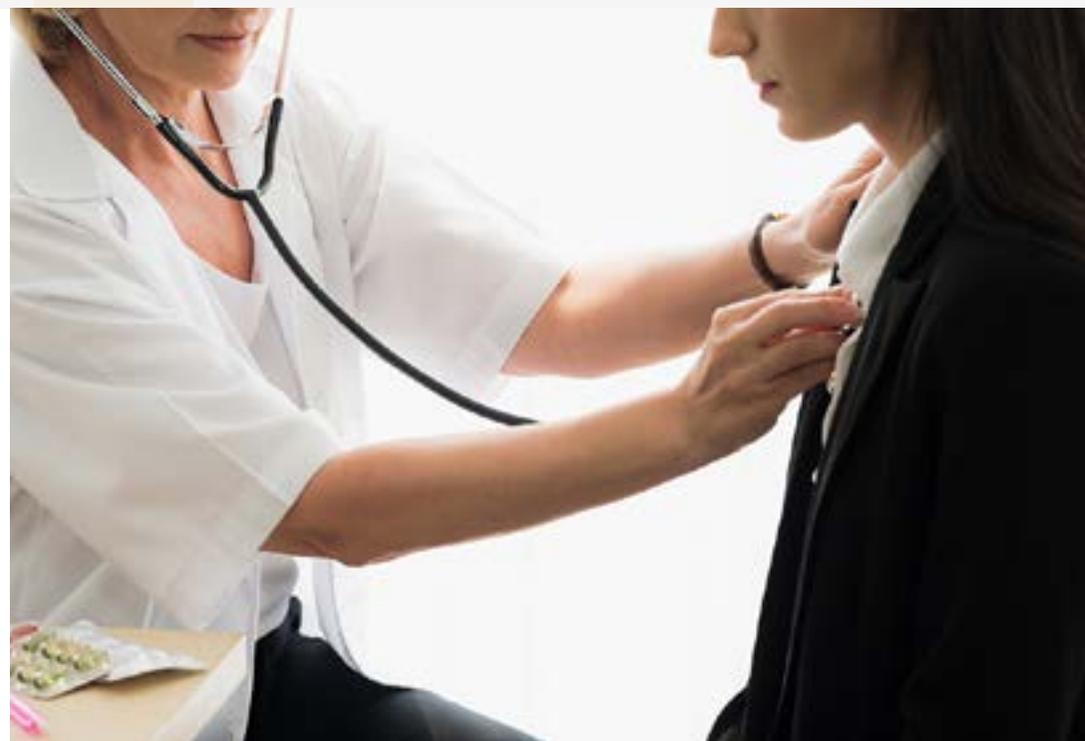
## Promoción de la salud en el trabajo

Dentro de la cultura preventiva de la organización está el poner al servicio de los empleados un Servicio médico asistencial que también tiene como misión la promoción de la salud en el entorno laboral.

En este sentido, los empleados de SELAE han contado un año más con un equipo de profesionales, internos y externos, que han acercado la promoción de la salud en el ámbito laboral en sus diferentes centros de trabajo y desde diferentes aspectos.

Esto ha permitido poner a disposición de los empleados consulta de medicina asistencial, con presencia física de facultativo en los centros de trabajo de mayor ocupación.

En 2019 se programaron las pruebas necesarias para valorar el estado de salud de los trabajadores, realizándose **241** reconocimientos médicos, Además, se atendieron a través del servicio médico propio de SELAE, **1.153** visitas de medicina general, un 28,4% menos que en 2018.



También se ha contado con otros profesionales para ofrecer talleres informativos-formativos y se han utilizado los medios de consulta, videos, presentaciones, etc. para acercar la información a todos los trabajadores con independencia de su localización geográfica.

SELAE un año más se ha interesado por acercar la campaña de vacunación antigripal estacional a todos los centros de trabajo.

Así mismo ha hecho llamamientos a la prevención del cáncer de piel, con la campaña “La belleza está en la sombra” y a la deshabituación tabáquica en el día Mundial sin tabaco que se celebra el 31 de mayo.

Como es habitual, ha colaborado con Cruz Roja en dos campañas de donación de sangre.

Si para la red europea de promoción de la salud en el trabajo (ENWHP) los temas del tabaquismo, actividad física, nutrición y estrés son fundamentales para lograr el objetivo de trabajadores sanos en empresas saludables, SELAE se ha enfocado en tres de ellos.

Así durante el año 2019 ha dado a sus empleados la oportunidad de participar en los siguientes talleres.

- **La Nutrición: Dieta mediterránea y lácteos. Taller asociado a la Semana de la Nutrición que se celebró en mayo.**
- **Gestión del estrés y mejora del sueño.**
- **Conductas adictivas en el ámbito laboral. Taller asociado al día Mundial sin Alcohol establecido por la Organización Mundial de la Salud en el mes de noviembre.**

” 94 empleados participan de forma presencial en los talleres de promoción de estas conductas saludables”



imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de Selae

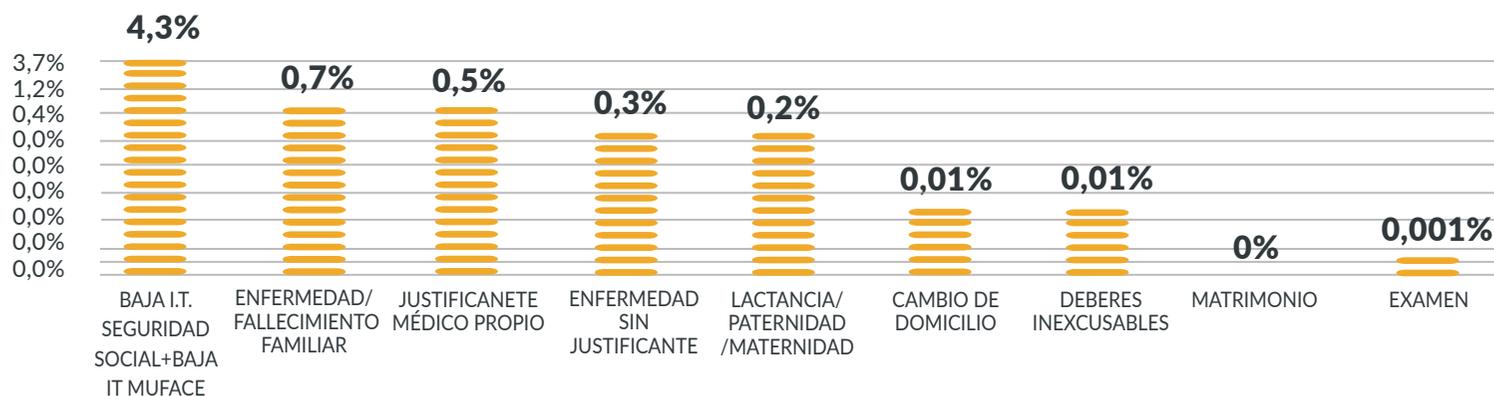
Para que la información llegara a todos los centros de trabajo y tuviera una mayor difusión sus contenidos, SELAE se ha servido de la grabación de estos talleres para difundirlos a través de nuestro canal en YouTube.

Además, SELAE organizó un taller de cómo utilizar los **desfibriladores** existentes en la organización en caso de urgencia con la asistencia de **22** trabajadores.

## Absentismo

### ÍNDICE DE ABSENTISMO EN SELAE 2019

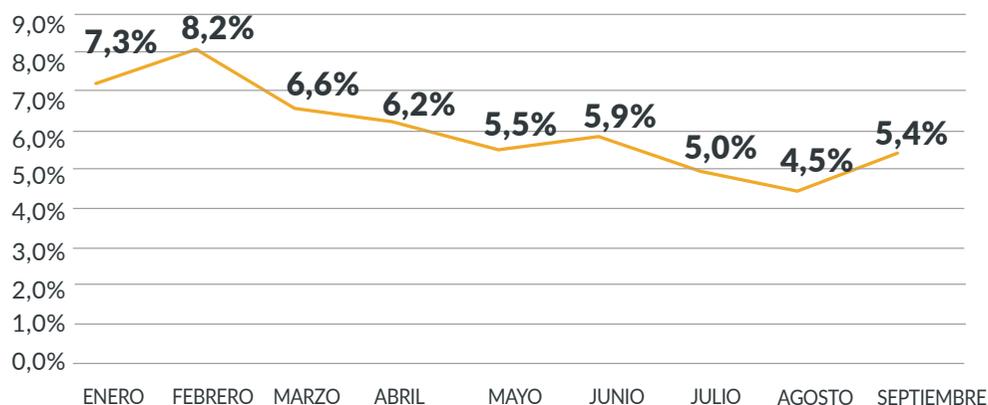
#### Absentismo laboral Enero-Septiembre 2019 por tipología



**Total  
6%**

” La tasa anual de absentismo en 2019 es de 6 % (enero a septiembre) aumentando una décima 6,1% (enero a diciembre), dato significativamente inferior a la tasa de 2018 que representaba un 7.3%

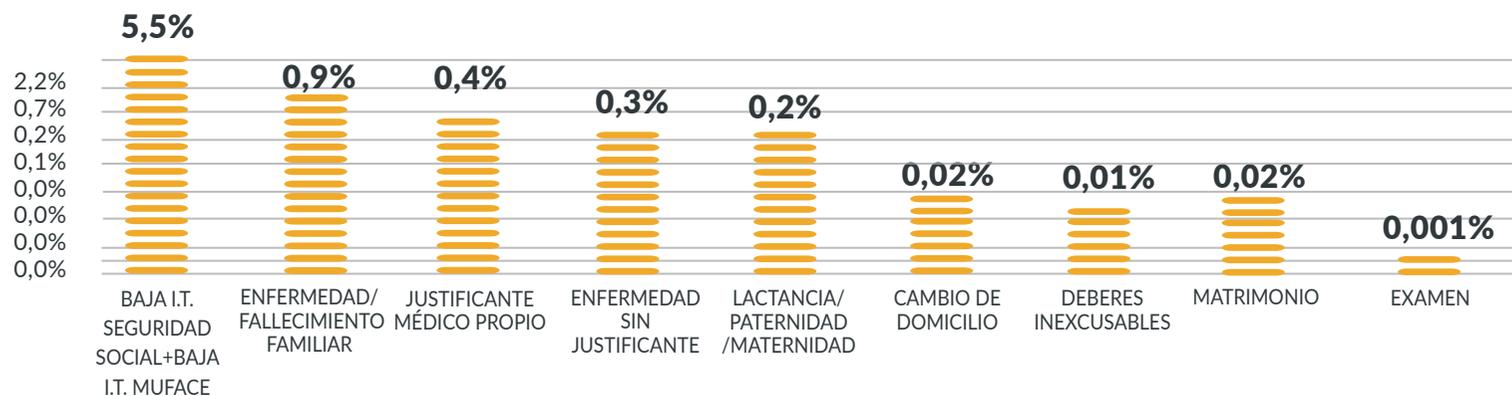
#### Evolución absentismo 2019 Enero-Septiembre



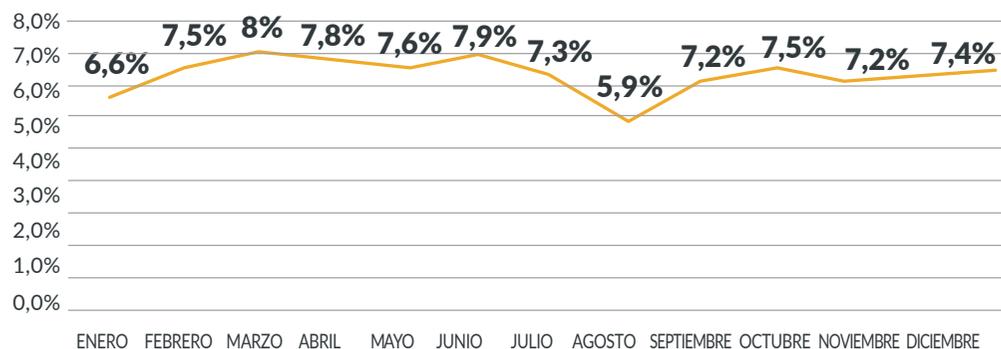
En los cuadros adjuntos se detalla el absentismo producido en SELAE en los ejercicios 2018 (enero a diciembre) y 2019 (datos disponibles en el momento de la elaboración de este informe de enero a septiembre inclusive), medido en jornadas, dada la dificultad para convertir en horas las mismas debido a la gran variedad de tipologías de jornadas según los diferentes convenios existentes.

## ÍNDICE DE ABSENTISMO EN SELAE 2018

### Absentismo laboral Enero-Septiembre 2018 por tipología



### Evolución absentismo 2018 Enero-Septiembre



En el periodo enero a septiembre, comparando ambos ejercicios, se observa una caída en el índice de absentismo de 1,8 puntos, lo que representa una disminución en el periodo mencionado del 30% del ejercicio 2019 frente ejercicio 2018.

Esta caída afecta a todas las causas de absentismo que desde SELAE se monitorizan.

En relación con las causas, se observa que son las razones relacionadas con la enfermedad de trabajadores y/o de familiares las responsables de la mayor parte del absentismo producido en la Sociedad, todo ello como consecuencia de la elevada edad media de la plantilla.



## Accidentabilidad

Los datos de accidentabilidad en SELAE durante 2019 son:

Nº Accidentes de trabajo <sup>(1)</sup>	Género		Índice de incidencia <sup>(2)</sup>
	Hombres	Mujeres	
3	1	2	0,5068

<sup>(1)</sup> Incluye número total de accidentes excluidos las in itinere.

<sup>(2)</sup> Incluye total de accidentes, respecto al número de trabajadores, multiplicado por 100.

SELAE, en su propósito de mejorar la prevención de riesgos laborales también investiga aquellos accidentes que no han ocasionado lesiones a los trabajadores expuestos, es decir los accidentes blancos, y que al ser investigados permiten identificar situaciones de riesgo desconocidas o infravaloradas hasta ese momento e implantar las medidas correctoras para su control.

El índice de accidentabilidad se mantiene por debajo del último publicado por el Ministerio de Trabajo, Migración y Asuntos Sociales para la actividad de juegos de azar y apuestas, a pesar de haberse producido un accidente más que el año anterior.

” SELAE mantiene una baja tasa de siniestralidad laboral. Todos los accidentes laborales son considerados por la mutua como leves



En el año 2019, el número de jornadas no trabajadas por AT con baja (exceptuando los accidentes in itinere) son **94**.

#### Días laborales perdidos por accidente de trabajo <sup>(1)</sup>

	2019	2018
	94	93

<sup>(1)</sup> Excluidos los accidentes de trabajo in itinere, referidos a días naturales a contar desde el día siguiente a la fecha de la baja por AT.

## Comités de Seguridad y Salud

SELAE tiene constituidos tres comités en los que están representados todos los trabajadores de la Sociedad.

Los comités son considerados como un lugar de encuentro para el desarrollo de una participación equilibrada en materia de prevención de riesgos laborales, donde se realiza la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en seguridad y salud.

# SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

## Aportaciones al Tesoro

El 30 de julio de 2019, la Junta general de Accionistas aprobó la distribución a los accionistas un dividendo a cuenta por importe total de 600.000 miles de euros. Asimismo, la Junta General de Accionistas de fecha 26 de diciembre de 2019 aprobó la distribución de un dividendo a cuenta adicional por importe total de 1.102.997 miles de euros. El importe total de dividendo a cuenta distribuido ha sido de 1.703 millones de euros, más de un 10% superior al importe distribuido en 2018. El total de aportaciones al **Tesoro Público** alcanza los **2.492,57** millones de euros (+**11,08**), cifra sensiblemente superior a la del ejercicio 2018.



A continuación, se detallan las aportaciones de los ejercicios 2019 y 2018:

Aportaciones al tesoro	2019	2018	Variaciones	
			Absolutas	%
Dividendos a cargo de beneficios del año anterior	78.411.395,36	52.181.140,97	26.230.254,39	50,27%
Dividendos a cuenta	1.702.996.864,00	1.547.207.863,00	155.789.001,00	10,07%
Impuestos de Sociedades	658.892.702,48	591.618.479,64	67.274.222,84	11,37%
Impuestos sobre el Juego	45.330.081,43	46.095.072,31	-764.990,88	-1,66%
Tasas sobre el juego	6.942.566,24	6.750.274,48	192.291,76	2,85%
<b>Total</b>	<b>2.492.573.609,51</b>	<b>2.243.852.830,40</b>	<b>248.720.779,11</b>	<b>11,08%</b>



## Auditoría de Cuentas

Durante este ejercicio 2019 y por segundo año consecutivo la Sociedad ha procedido a elaborar un Estado de Información No Financiera (EINF) que ha sido incluido en el informe de gestión que integra las cuentas anuales de la Sociedad. Dicho estado ha sido verificado por la empresa Auren Auditores, S.L.P que emitió un informe sin salvedades.

La auditoría de cuentas para el ejercicio 2019 fue realizada por la empresa Grant Thornton Spain que han emitido sobre las mismas una opinión sin salvedades.

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, incluyendo el informe de gestión y el EINF, han sido formuladas por el Consejo de Administración el día 26 de marzo de 2020 y aprobadas por la Junta General de Accionistas el día 28 de mayo de 2020.

## Resultados financieros

### PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS-FINANCIEROS

	2019		2018		Variación 2018-2019	
	Miles €	%/s/vtas	Miles €	%/s/vtas	Miles €	%
Ventas de sorteos	9.256.754,98	--	9.000.365,98	--	256.389,00	2,85
Premios sorteos devengados	(5.747.089,11)	62,09	(5.781.109,03)	-64,23	34.019,92	-0,59
<b>Ingresos brutos por juegos (GGY)</b>	<b>3.509.665,87</b>	<b>37,91</b>	<b>3.219.256,95</b>	<b>35,77</b>	<b>290.408,92</b>	<b>9,02</b>
Otros ingresos de Explotación	53.689,73	0,58	56.693,82	0,63	(3.004,09)	-5,30
Costes directos de ventas/distribución y Publicidad	<b>(774.408,90)</b>	<b>8,37</b>	<b>(764.317,48)</b>	<b>8,49</b>	<b>(10.091,42)</b>	<b>1,32</b>
Trabajos externos de producción	(17.283,53)	0,19	(16.336,83)	0,18	(946,70)	5,79
Variación de existencias de mercado	2.515,81	0,03	--	--	--	--
Comisiones	(678.484,87)	7,33	(662.652,61)	7,36	(15.832,26)	2,39
Transportes	(2.673,06)	0,03	(2.668,72)	0,03	(4,34)	0,16
Publicidad, promoción y rrpp	(73.554,89)	0,79	(76.220,10)	0,85	2.665,21	-3,50
Otros costes directos	(4.928,36)	0,05	(6.439,22)	0,07	1.510,86	-23,46
<b>Margen de distribución y ventas</b>	<b>2.788.946,71</b>	<b>30,13</b>	<b>2.511.633,29</b>	<b>27,91</b>	<b>277.313,42</b>	<b>11,04</b>
Servicios Exteriores	(31.393,51)	0,34	(28.336,20)	0,31	(3.057,31)	10,79
Otros gastos de explotación	(28.210,77)	0,30	(26.983,47)	0,30	(1.227,30)	4,55
Tributos	(52.461,73)	0,57	(52.990,86)	0,59	529,13	-1,00
Gastos de personal	(30.807,43)	0,33	(30.606,98)	0,34	(200,45)	0,65
<b>Beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones productivas (EBITDA)</b>	<b>2.646.073,27</b>	<b>28,59</b>	<b>2.372.715,78</b>	<b>26,36</b>	<b>273.357,49</b>	<b>11,52</b>
Dotación para amortización y provisiones	(8.875,36)	0,10	(6.693,60)	0,07	(2.181,76)	32,59
<b>Beneficios antes de interés e impuestos (EBIT)</b>	<b>2.637.197,91</b>	<b>28,49</b>	<b>2.366.022,18</b>	<b>26,29</b>	<b>271.175,73</b>	<b>11,46</b>
Resultados financieros	1.037,30	0,01	2.695,19	0,03	(1.657,89)	-61,51
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>2.638.235,21</b>	<b>28,50</b>	<b>2.368.717,37</b>	<b>26,32</b>	<b>269.517,84</b>	<b>11,38</b>
Impuestos sobre beneficios	(658.892,70)	7,12	(591.618,48)	6,57	(67.274,22)	11,37
<b>Resultado del periodo</b>	<b>1.979.342,51</b>	<b>21,38</b>	<b>1.777.098,89</b>	<b>19,74</b>	<b>202.243,62</b>	<b>11,38</b>

## Evolución e Impactos Económicos

En el ejercicio 2019 las ventas del conjunto de Juegos que conforman el portafolio de SELAE, alcanzaron la cifra de **9.256,75** millones de euros y presentaron un crecimiento respecto del ejercicio anterior del **2,85%**.

Para este ejercicio se ha mantenido la línea de crecimiento, y hace que 2019 sea el mejor en ventas desde la senda de recuperación post-crisis económica iniciada en el ejercicio 2014.

El total de premios repartidos sobre las ventas ha sido de un **62,09%**, un 0,59% menos que el año anterior cuyo porcentaje de premios sobre ventas fue de un 64,23%. Esta disminución en el porcentaje ha sido debido fundamentalmente a que el porcentaje de premios sobre ventas en el sorteo de El Niño disminuyó pasando de un 78,5% a un 64,1%. En la Lotería de Navidad se produce también un importante descenso pasando del 72,6% al 68,4%. En cambio, también se producen aumentos en los porcentajes de premios, tanto en la Lotería Nacional del Jueves que pasa del 70,9% al 71,5% como en Lotería Nacional del Sábado que pasa del 68,0% al 69,0%.

Como se puede apreciar, al incrementarse las ventas y producirse un descenso en los premios se ha incrementado significativamente los beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (**EBITDA**), en un **11,52%**, alcanzando los **2.646,07** millones de euros.

**9.256,75**  
 M€ de ventas del  
 conjunto de Juegos



**+2,85%**  
 Crecimiento  
 respecto a 2018

**62,09%**  
 Total de premios  
 repartidos sobre  
 las ventas



**0,59%**  
 Menos respecto  
 a 2018

## Colaboración internacional

SELAE mantiene su compromiso en el ámbito internacional promocionando el intercambio de buenas prácticas y negocios conjuntos.

SELAE ha tenido una presencia activa en las siguientes asociaciones profesionales del sector durante 2019:

- **European Lotteries (E.L).** SELAE es miembro regular de esta asociación y forma parte de su Comité Ejecutivo. Preside y supervisa el Grupo de Trabajo de Riesgo Operacional y Aseguramiento (cambia de denominación respecto a 2018) y participa en el Grupo de Trabajo Legal y Regulador, y en el Grupo de Trabajo de Innovación y tecnología.
- **World Lottery Association (WLA).** SELAE ostenta la condición de miembro regular de esta asociación y forma parte de su Comité Ejecutivo. Participa el Comité de Seguridad y Gestión del Riesgo.

” SELAE proporciona servicios tecnológicos del software de gestión del sorteo utilizado por los nueve países integrantes del juego europeo aportando Tecnología Española, destacándose como proveedor único.

- **Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuesta del Estado (CIBELAE).** SELAE es miembro regular de esta corporación, y desde noviembre de 2019 deja su puesto en la Vicepresidencia 1ª y pasa a ser vocal de la Junta Directiva de CIBELAE. Coordina el Grupo de Trabajo de la Comunidad de Procesos, y participa en la Comisión de RSC y Juego Responsable.
- Por otro lado, SELAE también forma parte de la Sociedad Gestora de Euromillones (**Sociedad Loterías Europeas-SLE**), como socio participante de Euromillones. Mantiene una intensa relación y participa con otras Loterías en los Grupos de Trabajo de Marketing, Legal y Tesorería, Finanzas, IT, EPLSF (Foro de Seguridad de Loterías Socias de Euromillones). La presencia activa de SELAE en esta sociedad durante 2019 se constata con las 25 colaboraciones sectoriales de Euromillones.

Gracias a la consolidación, garantía, liderazgo y prestigio de SELAE en el ámbito internacional por la actividad que desarrolla, y su gran volumen de negocio, despierta el interés de otras instituciones y operadores internacionales del sector del juego de diversas partes del mundo. En 2019 destacan las visitas de Lotería de Medellín (Colombia), Thailand National Lottery (Tailandia) y Japan Lottery Research Center Inc. (Japón). Todas las visitas tuvieron lugar en Madrid.

En 2019, SELAE ha participado en distintas actividades y eventos que se detallan a continuación:

Actividad/Evento	Organiza	País
Participa en el Congreso	E. L	Antwerp (Bélgica)
Participa en el Congreso	CIBELAE	San José (Costa Rica)
Participa en el Seminario de Innovación	E. L	Helsinki (Finlandia)
Participa en la Feria ICE del sector del juego	ICE Total Gaming/Clarion	Londres (Gran Bretaña)
Organización de la reunión del Grupo de Trabajo de Riesgo Operacional y Aseguramiento de E.L	SELAE	Madrid

” Consolidamos nuestro liderazgo y prestigio en el ámbito internacional con la presencia activa en las principales asociaciones internacionales de referencia intercambiando buenas prácticas, y aportamos tecnología, conocimiento y experiencia en el sector del juego a otras instituciones u operadores



Imagen cedida por CIBELAE

# 6 COMPROMISOS DE SELAE CON EL CLIENTE, LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

- Compromisos con el Cliente
- Compromiso de la empresa con el Desarrollo Sostenible y la Sociedad
- Compromiso con el Medio Ambiente y los ODS



# COMPROMISOS CON EL CLIENTE

## JUEGO RESPONSABLE

### 1. Introducción

El Juego Responsable para SELAE es una de las piezas clave de nuestra Responsabilidad Social Corporativa (en adelante “RSC”). SELAE es consciente del impacto social que algunos juegos de azar pueden tener sobre sus usuarios. Por ello hemos definido, dentro de nuestra estrategia de RSC, la promoción del juego responsable como una de las principales líneas de trabajo para prevenir y combatir los potenciales problemas del juego.

Las investigaciones sobre el juego problemático ponen de relieve que los juegos que tiene mayor capacidad adictiva son aquellos en los que transcurren poco tiempo entre la apuesta y el premio conseguido. En este sentido cabe señalar que los juegos de SELAE, en general, no suponen problemas ni están asociados a juegos patológicos o problemáticos.

” Sin embargo, SELAE consciente del impacto social que provoca el juego problemático (ludopatía), adopta un alto nivel de compromiso con el Juego Responsable, garantizando la protección de grupos vulnerables (jugadores con problemas, y en especial, con menores), la protección de sus clientes a través del diseño de juegos no problemáticos y la promoción de una práctica de Juego Responsable. Nuestro compromiso con el juego responsable se ve reflejado en la implantación del marco de certificación de Juego Responsable de la European Lotteries en sus procesos de negocio. SELAE está certificada, tras la superación de unas auditorias independientes desde el año 2013 regularmente.

## 2. Acciones llevadas a cabo en 2019 en relación con el Juego Responsable



### A) Formación sobre el Juego Responsable

La sensibilización, formación e información en Juego Responsable a los empleados, delegados comerciales y gestores de puntos de venta, es uno de los elementos clave de éxito de la estrategia de Juego Responsable de SELAE.

Se impartieron acciones formativas y de sensibilización con el objetivo de ir asentando una cultura del Juego Responsable, y de los valores de la sociedad.

Estas acciones estaban dirigidas a dos grandes grupos: a aquellos implicados más directamente con el cliente, y a todas las personas involucradas en la cadena de valor.

**i. Delegaciones comerciales y puntos de venta:** se volvió a dar acciones formativas a la Red Comercial de SELAE para recordarles los principios de Juego Responsable (no ofrecer juego a menores de 18 años, informar al público de manera detallada, informar sobre los prestadores de ayuda, informar y promocionar actitudes de Juego Responsable...).

La formación se impartió de manera presencial a delegados y del modo on line a los trabajadores de los puntos de venta.

Resultados de la formación 2019:

- 100% de los delegados son formados
- Superior al 90% de los trabajadores de los puntos de venta han sido formados.

**ii. Técnicos implicados en la cadena de valor de SELAE:** se impartió formación a los responsables de la Dirección de Desarrollo de Negocio, trabajadores de la Subdirección de Red de Venta y Comercialización de Juegos, trabajadores del Departamento de Publicidad y Marketing y trabajadores del Departamento de Atención al Cliente (Centro de Atención a Usuarios).

Resultado de la formación 2019:

- 100% de los trabajadores del Departamento de Publicidad y Marketing
- 100% de los trabajadores del Departamento de Atención al Cliente
- El 83,33% de los trabajadores de la Unidad Comercial de la Subdirección de Red de Venta y Comercialización de Juegos.

Al resto de empleados se le puso a disposición el manual de juego responsable (para empleados) en la intranet de SELAE.

Asimismo, en 2019 se actualizó el manual de acogida que la sociedad entrega a todos los nuevos empleados, ofreciéndoles información sobre los compromisos y contenidos básicos en materia de Juego Responsable.



### B). Actualización de la sección de Juego Responsable de la web de SELAE

En el año 2019 se actualizó la sección de Juego Responsable con el objetivo de dar una mejor visibilidad a toda la información relevante en esta materia. Para ello se ha dispuesto en una sola pantalla de toda la información relativa a Juego Responsable, facilitando al cliente y ciudadano en general, información clara, transparente y sencilla, evitando la dispersión de dicha información.



### C). Inclusión de nuevas políticas en el Código de Publicidad y Marketing

SELAE dispone de un Código de Publicidad y Marketing para asegurar que las actividades publicitarias que realizamos se hagan bajo criterios de juego moderado, así como evitando generar mensajes erróneos en relación con los juegos de azar.

En el año 2019 se ha revisado y modificado el Código de Publicidad y Marketing para adaptarlo a proyectos de normas reglamentarias publicados en trámite de audiencia pública, anticipando requerimientos previsibles de futuras normas que puedan afectar a las comunicaciones comerciales de las actividades del juego y juego responsable.

El Código establece las reglas a seguir para las acciones de publicidad y marketing que realice la organización, con el objetivo de comunicar a los ciudadanos que hagan un uso responsable del juego, prevenir el juego en menores y no ofrecer falsas expectativas sobre la posibilidad de ganar, entre otras medidas.

En las licitaciones de Publicidad y Marketing el Código es entregado a los oferentes para que conozcan las especificaciones y limitaciones a cumplir.



### D). Renovación de la certificación de Juego Responsable por la "European Lotteries"

En noviembre de 2019 SELAE se sometió a una nueva auditoría externa de certificación del Programa de Juego Responsable, renovando la certificación.



### E). Incorporación de nuevas pegatinas y carteles de Juego Responsable en los Puntos de Venta

Para una mayor visualización de la prohibición de venta de juegos a menores, se entregó a los puntos de venta una nueva pegatina de + 18 años y nuevos carteles informativos para adherirlos a las puertas de acceso y ventanillas de atención al público.

## 3. Juego Responsable en SELAE

Los principios de SELAE en materia de Juego Responsable son:



- Incorporación de mecanismos para evitar el acceso indebido al juego por parte de los menores (**la primera regla del juego + 18 años**).



- Introducir el Juego Responsable como parte integral de sus operaciones, estableciendo reglas claras con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y que los intereses de los jugadores y grupos vulnerables sean protegidos.



- Fomentar investigaciones y/o estudios con el fin de contribuir a la comprensión por la sociedad del impacto social del juego, comunicando sus resultados a los grupos de interés.



- Elaborar una publicidad responsable (Código de Publicidad).



- Informar a los jugadores, empleados y agentes de ventas en lo referente a Centros Especializados de Ayuda o Asociaciones, en caso de juego excesivo.



- Identificar las mejores prácticas con respecto al **Juego Responsable**.



- Proporcionar al público información precisa y adecuada para que pueda hacer una selección razonable de sus actividades de juego, promocionando actitudes de Juego Responsable.



- Facilitar formación e información, en materia de Juego Responsable, a los empleados de SELAE e implementar programas para los agentes de ventas.



- Mejorar periódicamente sus programas de Juego Responsable.

## 4. Medidas de Juego Responsable en SELAE

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de Juego Responsable antes mencionados, se han introducido entre otras las siguientes medidas:



### A) Protección a menores de edad

SELAE ofrece medidas de protección para los grupos vulnerables, como son los menores de edad:

- i. SELAE no acepta la inscripción, registro y participación de menores, ni de personas que están registradas en el registro de Interdicción de Juego, y así se informa debidamente en la web.
- ii. SELAE controla la veracidad de los datos proporcionados por los participantes online, mediante los mecanismos de verificación habilitados y exigidos por la Ley 13/2011, de 27 de mayo de regulación del juego.
- iii. SELAE conserva registro de todos los intentos de acceso, ya se realicen con o sin éxito, para su posterior auditoría.



### B). Acciones Preventivas contra el juego online excesivo

- Se dispone de Autolimitación de los importes de carga y gasto en la lotobolsa
  - i. Hemos establecido límites en las cuentas de juego online
    - a. 600 euros, importe máximo diario
    - b. 1.500 euros, importe máximo semanal
    - c. 3.000 euros, importe máximo mensual



### C) Información sobre centros de ayuda

- ii. Asimismo, los usuarios tienen la opción de reducir sus límites de depósito autorizados de forma inmediata
- Informamos al usuario, cuando inicia una sesión. El usuario conoce en todo momento la hora actual, así como la duración de la última sesión en la que se conectó, aspectos que les ayudan a no perder la noción del tiempo empleado en el juego.
  - Fomentamos el acceso al test de Juego Responsable y de prevención de conductas adictivas del juego con la finalidad de auto diagnosticar sus posibles problemas con los juegos de azar.
  - Autoexclusión del juego: el usuario de nuestra web de venta que temporalmente no deseen continuar jugando, disponen de este servicio y puede autoexcluirse de continuar participando en el juego.
  - Se facilita la inscripción voluntaria en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego
- i. SELAE ofrece información sobre servicios de ayuda y asistencia para los usuarios con problemas de juego excesivo (Centros de Salud Pública, Asociación de exjugadores FEJAR, entre otros) tanto a través de nuestra Web, de nuestros puntos de venta y del centro de atención a usuarios.



## Calidad y Seguridad de nuestros productos

### 1. CALIDAD

#### Una estrategia enfocada en el cliente

Para SELAE la calidad de los productos y servicios es un elemento primordial de su gestión por lo que está presente en todos los procesos de la organización y en especial en los de valor. Además, SELAE tiene un compromiso con sus clientes: la de ofrecer servicios y productos de la máxima calidad y seguridad, y que garanticen un juego responsable y sostenible.

Por ello promueve la mejora continua como camino a la excelencia, apoyándose para ello en un modelo de gestión por procesos que integra:

- La calidad de servicios, productos y procesos
- La seguridad de la información
- La responsabilidad social corporativa y el juego responsable

La integración de estas perspectivas tiene como principio rector la mejora de los servicios prestados y los productos ofrecidos.



## Sistema de supervisión de calidad de proveedores

Debido a las obligaciones de publicidad y libre concurrencia establecidas, entre otras cosas, en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, SELAE no mantiene un registro de proveedores autorizados, a modo y semejanza de lo que establecen las Norma ISO 9001 de calidad.

SELAE realiza controles de calidad de acuerdo con su procedimiento establecido a todos aquellos bienes adquiridos a los proveedores que tiene un carácter crítico y que se van a ubicar en los puntos de venta y afectan a su cadena de valor, como son los terminales de los puntos de venta, impresoras y el papel de éstas, que constituye el resguardo de la compra de los productos de SELAE. Durante el año 2019 se realizaron de 55 controles de calidad.

## Indicadores de satisfacción de nuestros clientes y de nuestros puntos de venta

La satisfacción de nuestros clientes y puntos de venta, su medición y las acciones para mejorarla son además de aspectos clave para SELAE, un compromiso, por ello, se reportan al máximo nivel en el Comité de Dirección.

Para conocer la percepción de satisfacción sobre los servicios que ofrecemos a nuestros clientes del canal Internet (aquellos que han dado permiso para poder realizarlas) y de los puntos de venta, SELAE realiza anualmente encuestas online

### Medida de la percepción de la satisfacción

(valor medio puntuación de 1 a 10)	2019	2018
Clientes canal Internet	8,41	8,08
Puntos de venta	7,54	---

Para el año 2020 se va a realizar una encuesta de la percepción de la satisfacción de los **clientes del canal presencial**.

## Sistema de quejas y reclamaciones de nuestros clientes

SELAE se apoya en la escucha activa de sus clientes con el objetivo de poder mejorar. Para ello se tiene habilitados distintos canales de comunicación de quejas, reclamaciones y sugerencias para que nuestros clientes puedan ejercer su derecho y se ha establecido un procedimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias de clientes con fin de prevenir, detectar y corregir deficiencias en sus procesos, servicios y productos.



	2019	2018
Quejas y reclamaciones recibidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU)	8.650	4.625
Sugerencias recibidas por el CAU	890	330
Respuestas a sugerencias, quejas y reclamaciones en menos de 48 horas	89,97%	+99%
Reclamaciones recibidas de premios de Lotería Nacional en el Departamento de Lotería nacional (LN)	4.042	4.542
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Lotería Nacional, aceptadas en el Departamento de LN	68,67%	72,92%
Reclamaciones recibidas de premios de juegos activos	1.007	1.030
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de juegos activos, aceptadas	82,82%	74,08%

## Certificaciones

Para SELAE es fundamental no sólo la calidad de sus productos y servicios, sino también la calidad de su gestión. Esta circunstancia se refleja en las certificaciones de calidad y seguridad por entidades acreditativas independientes. En el año 2019 se han realizado por la empresa de certificación AENOR las siguientes auditorías de renovación:

- **Calidad ISO 9001: 201**
- **Seguridad de la información ISO 27001: 2014**
- **WLA-SCS 2016**



## 2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La **Seguridad** ocupa **un lugar relevante en nuestro entorno organizativo y estratégico**, siendo un elemento imprescindible para el buen desempeño de la actividad en SELAE.

Nuestra organización está comprometida con la Seguridad de sus clientes, introduciendo mejoras tecnológicas continuamente para el desarrollo y uso de las TIC. Para ello adopta medidas, al objeto de alcanzar ese nivel favorable de seguridad en todos sus procesos.

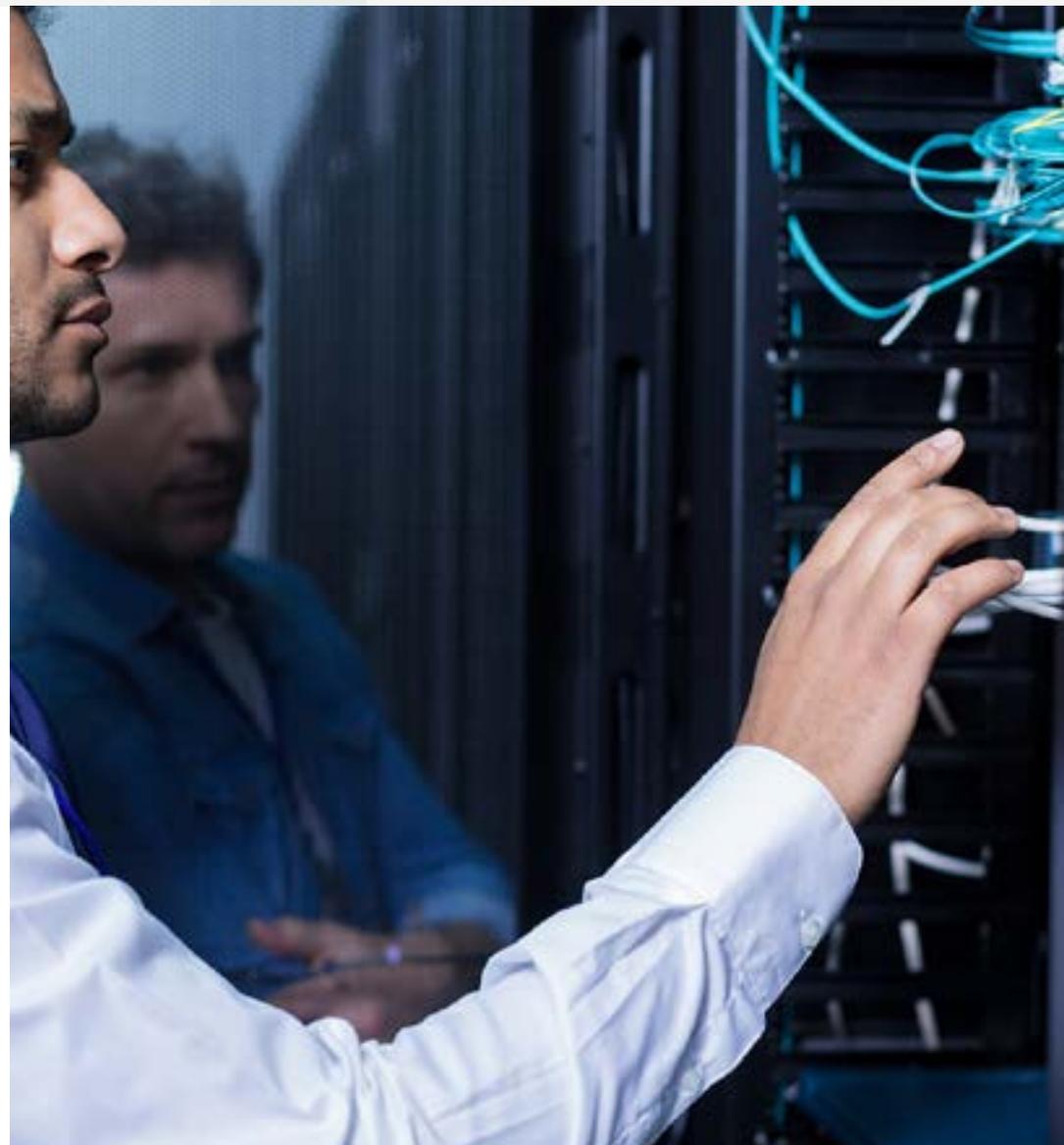
SELAE desde 2008 opera en un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI en adelante) que actúa como marco guía de la gestión de la seguridad de la información. El alcance de este SGSI implica a todas las operaciones de juego de SELAE y busca la adopción de medidas para llevar el riesgo en materia de seguridad de la información de SELAE a niveles aceptables, así como el cumplimiento de la variada normativa, entre la que debe señalarse específicamente.

- i. Controles seleccionados del Anexo A a la norma ISO/IEC 27001:2014
- ii. Los Estándares de Controles de Seguridad de la Asociación Mundial de Loterías (WLA SCS 2016)
- iii. La Normativa sobre Seguridad en el Sistema Técnico de Juego fruto del desarrollo de la Ley de Juego

Este SGSI forma parte de un sistema integrado de gestión (SIGLAE) y establece la creación de un **Comité de Gestión de Seguridad** de la Información que supervisa y revisa el SGSI conforme especifica la normativa de la WLA.

La gestión del SGSI se asigna al Jefe del Departamento de Seguridad de la Información que, junto con su equipo, realiza las siguientes funciones:

- **Promueve normativa en materia de seguridad de la información.**
- **Selecciona controles técnicos de prevención, detección y remediación y realiza su implantación.**
- **Dirige los Servicios de Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).**
- **Organiza la respuesta a incidentes, realizando la investigación de causa raíz y la adopción de medidas paliativas o cambios en las medidas de prevención o detección.**
- **Detecta carencias de formación o concienciación.**





**Durante el año 2019 los hechos más relevantes han sido:**

- a. Despliegue de nuevas defensas de malware en la navegación.
- b. Puesta en marcha de un Centro de Operaciones de Seguridad.
- c. Establecimiento de un esquema para la definición de requisitos de seguridad en la contratación de bienes y servicios.
- d. Implantación de medidas de protección frente a Ransomware.

**Gestión de Incidentes de Seguridad**

SELAE establece un proceso de Gestión de Incidentes de Seguridad. Los incidentes provenientes de diversas fuentes se examinan y, de confirmarse, se analizan impactos, causas y las medidas adoptadas para resolverlos. Se elaboran informes trimestrales del proceso que se presentan al Comité de Gestión de Seguridad de la Información.

SELAE realiza con periodicidad semanal o mensual, pruebas de vulnerabilidades sobre una serie de dispositivos. Estas pruebas se complementan con pruebas de vulnerabilidades y de intrusión semestrales o anuales. Adicionalmente, los nuevos despliegues pasan por pruebas específicas.

## Riesgos y medidas adoptadas en Ciberseguridad

Dentro del marco del SGSI, SELAE realiza una gestión de riesgos de Seguridad de la Información (Riesgos de Ciberseguridad), identificando todos los activos involucrados, sus dependencias, las amenazas que los afectan y las salvaguardas y controles existentes. A partir de este análisis se determinan las carencias y se diseñan acciones para su subsanación.

Existe una política de actualización de las plataformas para limitar los riesgos de seguridad. Los datos necesarios se salvaguardan en conformidad con sus características específicas de criticidad. La red interna de SELAE está fuertemente segmentada, lo que limita la posibilidad de acceso no autorizado a los recursos.

## Certificaciones

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de SELAE está certificado conforme a las normas ISO/IEC 27001:2014 y WLA SCS 2016 desde 2008. Todas las auditorías, bien anuales de revisión o trienales de renovación, realizadas hasta ahora, han sido positivas. En 2019 se renovó la certificación ISO/IEC 27001 y WLA:SCS

## Formación y sensibilización en materia de Seguridad de la Información

En el año 2019 se han impartido charlas de concienciación en materia de Seguridad de la Información, repartidas en 30 sesiones de dos horas de duración y a las que asistieron un total de 287 empleados.

Los empleados del área de Seguridad de la Información realizan cursos específicos y asisten a foros relacionados como las jornadas CCN-STIC del CCN-CERT, Securmática, RootedCON. En 2019 realizaron 5 acciones formativas de distinto tipo con un total de 120 horas de formación.

Así mismo, para la protección de la información, durante 2019 se han enviado varias alertas internas generales sobre los peligros de las versiones desactualizadas de WhatsApp, peligros de mensajes por correo electrónico, y peligros de la amenaza de ransomware, específicamente Emotet y similares.



## Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible y la sociedad

### Huella Social de SELAE

SELAE desde su creación hace más de 255 años tiene un importante compromiso con la sociedad y una clara vocación de hacer una sociedad mejor. Actualmente, SELAE es una figura clave en el sector de juegos en el que opera, juega un papel relevante en el desarrollo sostenible del país, contribuyendo al crecimiento económico, al progreso y cohesión social y al respeto al medioambiente.

SELAE promueve principios de juego responsable, de solidaridad, integridad, sostenibilidad, de valor compartido, transparencia y responsabilidad ante la sociedad, promocionando los valores éticos, sociales, culturales, deportivos y ambientales, todo ello con el objetivo de generar valor, riqueza, bienestar y desarrollo para la sociedad española.

” SELAE en el año 2019 ha contribuido de forma directa a la economía del país a través del ejercicio responsable de nuestras actividades, los dividendos e impuestos que paga al Tesoro Público, los proveedores a los que compra productos y servicios, las personas a las que emplea directamente y del empleo indirecto generado por nuestra actividad y por los premios que paga.

SELAE mantiene la posición de privilegio como la Sociedad Pública Estatal que mayor contribución realiza a los Presupuestos Generales del Estado. Esta posición se traduce en la adopción de un papel proactivo en el desarrollo sostenible del entorno dando respuestas a los retos sociales más urgentes, en la minimización del impacto en el medioambiente de sus actividades, y en la minimización del impacto del juego adoptando las medidas y las mejores prácticas de Juego Responsable.



Imagen cedida por Cruz Roja

# Cifras de la Huella Social de SELAE 2019

## 1. Actividad económica generada por SELAE

**2.492,57**

millones de euros ingresados  
al Tesoro Público



**5.747**

millones de euros en premios  
a los agraciados



**28,2**

millones de euros aportados  
a Acción Social



Más de

**880.000**

beneficiarios de su Acción Social



**112,28 M€**

importe de la contratación  
adjudicado a proveedores nacionales.



El **95,09%** de los  
contratos han sido adjudicados  
a proveedores nacionales



## 2. Empleo generado en 2018, directo e indirecto

**582**

empleados contratados  
en SELAE.



**30,8 M€**  
en rentas de personal.



Más de

**18.800**

empleos indirectos generados en los  
Puntos de Venta y Delegaciones de  
nuestra red comercial.



# Compromiso Social de SELAE

## INTRODUCCIÓN

El compromiso de SELAE con la sociedad viene de largo, desde su creación en el 1.763. Los beneficios obtenidos van al Tesoro Público, y, por tanto, a todos los españoles, y otra parte de nuestros ingresos como Sociedad Pública, se destinan a cubrir las necesidades de entidades de interés público y social.

En este sentido, Loterías articula su labor social a través de proyectos sociales encuadrados dentro de tres grandes ejes de actuación: **social, cultural y apoyo al deporte.**

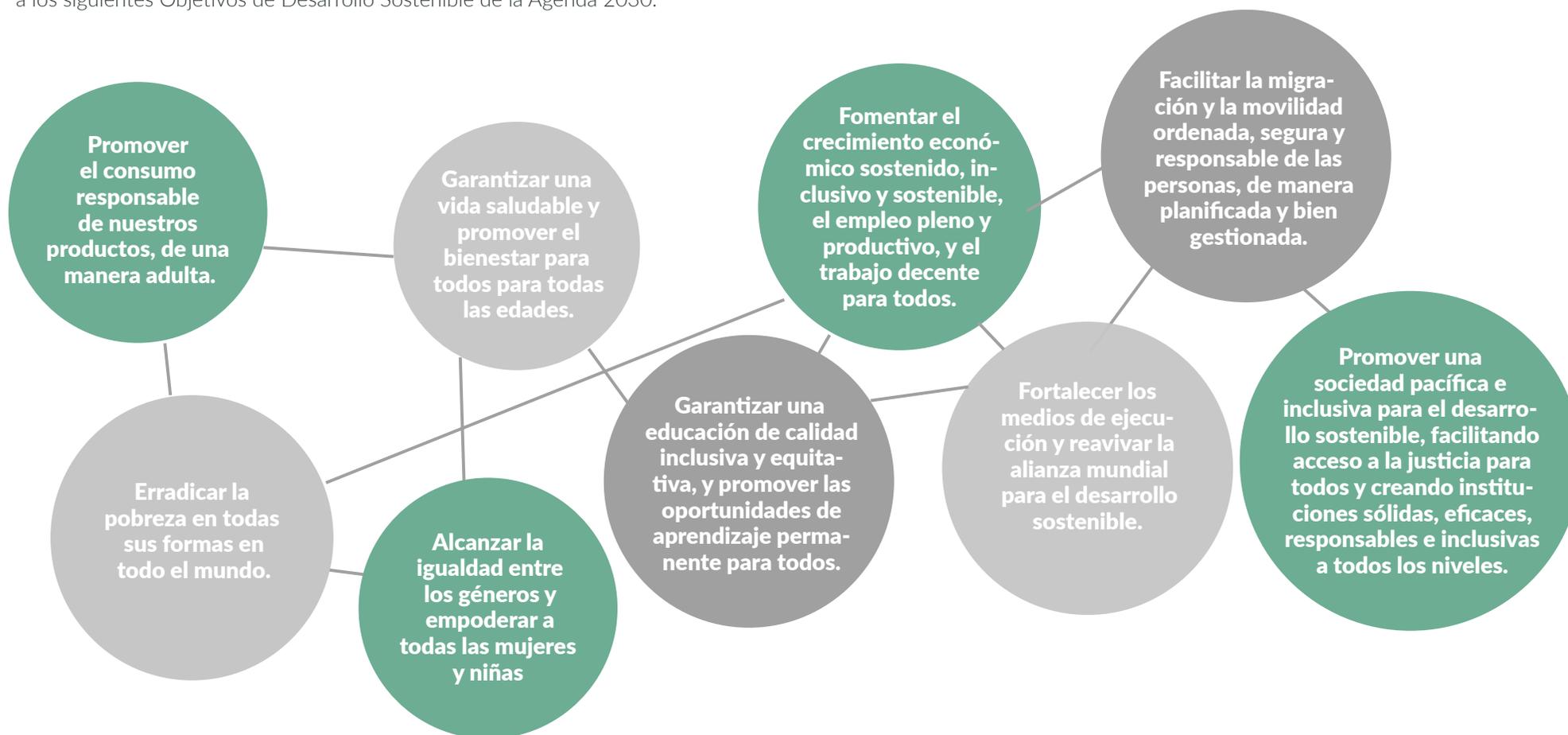
También, SELAE está firmemente comprometida con la visión, espíritu y puesta en marcha de la **Agenda 2030**, con la voluntad de convertir los ODS en una realidad.

La aportación económica total destinada a la financiación de acciones sociales alcanzó los **28,2 millones de euros**, un 4,66% más respecto a 2018.



## Impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con los programas y acciones sociales que financia SELAE contribuimos a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.



## Apoyo a la Sociedad

La aportación económica de SELAE en el **ámbito social** ha ido destinada a financiar programas de acción humanitaria y social, que desarrollan diferentes Instituciones Humanitarias con las que tiene convenios de colaboración la organización (Cáritas, Cruz Roja y Asociación Española Contra el Cáncer) y en especial con los siguientes programas son:

- **Programa de atención a personas mayores.**

Dirigido a la prestación de servicios sociales, asistenciales y de acompañamiento a personas mayores, a sus familiares y a sus cuidadores, con el objetivo de mejorar su calidad de vida durante el proceso de envejecimiento.

- **Programa de atención a personas con discapacidad.**

Dirigido a promover la inserción social y laboral de las personas en situación de discapacidad mediante la provisión de servicios adaptados a sus necesidades. Incluye, entre otras, las siguientes actividades: Atención temporal a familias con personas dependientes; Atención en playas y otras actividades de ocio y tiempo libre; Ayuda a domicilio básica y complementaria; Distribución de ayudas técnicas de apoyo; Centros de Día; Viviendas tuteladas; Teleasistencia fija y móvil; Transporte adaptado; Localización de personas con deterioro cognitivo.



Imagen cedida por Cruz Roja

- **Programa de atención a mujeres en situación de dificultad social.**

Dirigido a cubrir las necesidades básicas de las mujeres atendidas. El programa comprende entre otras, las siguientes acciones: Acogida, atención y asesoramiento a mujeres en situación de precariedad; Detección e intervención con víctimas de trata; Casas de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género; Dispositivos de acogida para mujeres víctimas de violencia de género; Empoderamiento de mujeres en situación de vulnerabilidad

- **Programa para ayuda a personas en vulnerabilidad extrema.** El objetivo de este programa y de las intervenciones que incluye es fortalecer las capacidades de las personas que se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad. Se priorizan tres ámbitos: la vulnerabilidad económica (y todas las repercusiones de esta, psicológicas, físicas-sociales, relacionales...), la exclusión residencial (cuyo extremo más grave es el de las personas sin hogar) y la atención a la población que habita en zonas desfavorecidas. Incluye, entre otras, las siguientes actividades: Atención integral a personas sin hogar; Apoyo a personas en situación de pobreza crónica; Atención urgente a necesidades básicas; Prevención de la exclusión residencial; Distribución de alimentos y Prestaciones materiales de diverso tipo: productos sanitarios, vestuario, menaje, higiene, pago suministros, etc.

- **Programa de ayuda a los enfermos de cáncer y sus familias; Programa ayuda psicosocial a enfermos y sus familias.**

” SELAE ha destinado 21.592.743 euros a cubrir las necesidades de Instituciones humanitarias, sociales y educativas tales como Cruz Roja Española; Asociación Española Contra el Cáncer (AECC); Cáritas, la Fundación Hospital Niño Jesús, Colegio San Ildefonso.



Imagen cedida por Cruz Roja

La aportación económica se distribuyó de la siguiente manera:

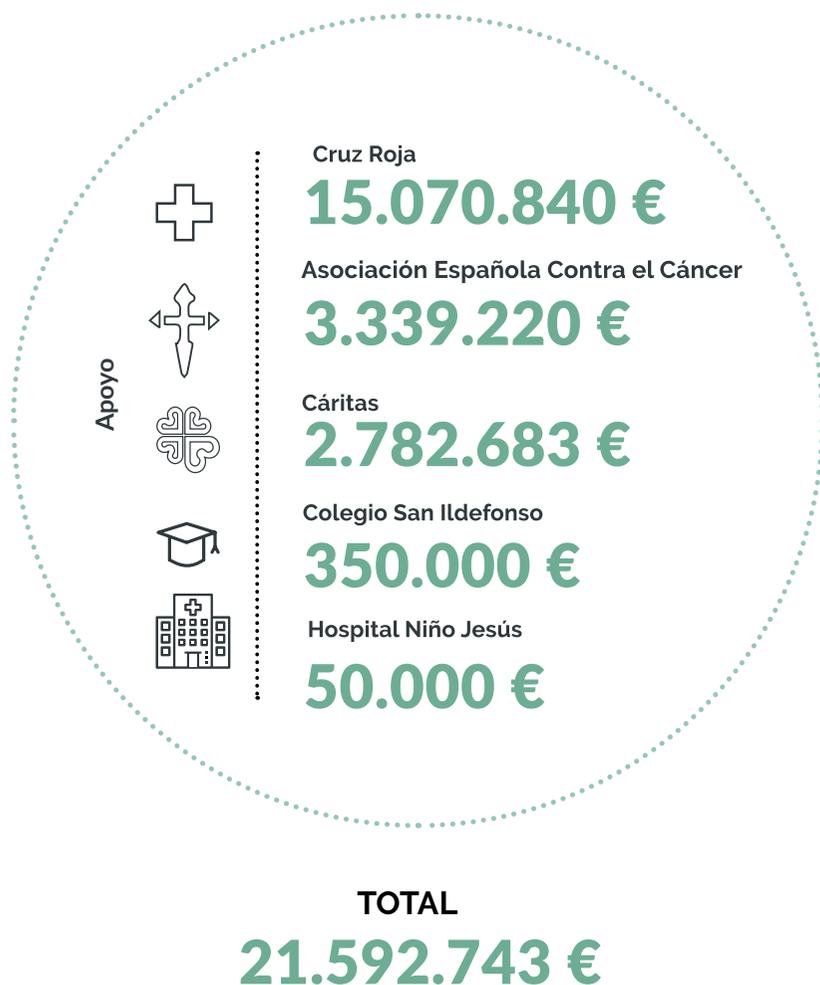


Imagen cedida por Caritas

El impacto que ha dejado SELAE en el ámbito social en el año 2019 se estima que ha alcanzado **885.982** ciudadanos beneficiados. El alcance del impacto social ha cubierto casi todo el territorio español. Las acciones y el impacto social de las mismas se desglosan de la siguiente forma:

Tabla de beneficiarios por programas de acción social de loterías	Beneficiarios
Programa de atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad	367.040
Programa de personas mayores	287.784
Salud	172.295
Programa de personas con discapacidad	35.847
Programa de atención a mujeres en situación de dificultad social	14.835
Familia e Infancia	6.132
Empleo e inserción socio laboral	1.749
Inmigrantes	300
<b>Total</b>	<b>885.982</b>

## 1. Vulnerabilidad Social

### Apoyo a las campañas contra la violencia de género

SELAE participa activamente contra la lacra de la violencia de género, la explotación sexual y la trata de seres humanos.

SELAE es una empresa comprometida con las causas sociales, como pone de manifiesto el hecho de que forme parte de la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”. En este sentido, colabora con las campañas de sensibilización sobre la violencia de género a través de todos sus canales y mediante la emisión de diferentes décimos de Lotería Nacional.

En el año 2019, en el mes de julio dedicó un décimo a la campaña “No trates con la explotación sexual”, promovida por el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. Con el lema **“Para ti es solo dinero. Para ella es un sufrimiento que no tiene precio”**, esta campaña tiene como objetivo contribuir a erradicar la trata de personas con fines de explotación sexual, concienciando a la sociedad para que adopte una postura firme en contra de esta práctica.

En marzo de 2019 dentro de las actividades preparadas con motivo del Día Internacional de la Mujer, SELAE organizó una mesa redonda con mujeres de éxito y destacadas profesionales de diferentes ámbitos compartiendo sus experiencias y analizando los retos a los que se enfrenta la mujer en el Siglo XXI. Se puso de manifiesto temas tan relevantes como la conciliación laboral y familiar, los estereotipos de género, la falta de visibilidad de la mujer en los medios de comunicación o el escaso número de mujeres en los puestos de responsabilidad.



Imagen cedida por los Servicio de Prensa de SELAE

### Apoyo a la mujer trabajadora

SELAE en junio de 2019 dedicó un décimo para la celebración del 40º aniversario de la incorporación de la mujer a la Policía Nacional.

### Apoyo a LGTBI

SELAE en junio de 2019 dedicó un décimo al Pasaje Begoña de Torremolinos (Málaga), un lugar de memoria histórica y cuna de los derechos y libertades LGTBI, tal y como han reconocido tanto el Congreso de los Diputados como el Parlamento de Andalucía.



## 2. Con las buenas causas

SELAE apoya y celebra sorteos, dirigidos a difundir, dar visibilidad y sensibilizar a la sociedad en general, sobre diversas enfermedades y dolencias u otras cuestiones de relevancia social, a través de sus canales, medios de comunicación o décimos puestos a la venta.

En 2019 destacó los siguientes:

- Día Mundial de las Enfermedades Raras – Federación Española de Enfermedades Raras
- Día Nacional de la Esclerosis Múltiple- Asociación Española de Esclerosis Múltiple
- Deporte & Trasplante España “Trasplante+Deporte=Vida”
- Neuro 2020. Enfermedades Neurodegenerativas. 2020 Año de la investigación
- Confederación Asperger España “Crecemos iguales, siendo distintos”
- Fundación Nieman-Pick de España “Una causa, la Vida”
- Asociación de Ostomizados de Madrid “La Bolsa te da la Vida”

- Día Mundial del Donante de Sangre – Federación Española de Donantes de Sangre
- Asociación Española Contra el Cáncer “Contigo damos la cara contra el Cáncer”
- Cruz Roja Española
- Día Internacional de la eliminación de la Violencia contra la Mujer “Stop Violencia de Género 016”
- Día Mundial Contra la Trata de Personas “No trates con la explotación sexual”
- Pasaje Begoña – “Cuna de los derechos y libertades LGBTI”
- 4º Aniversario de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas-Agenda 2030
- Día Internacional de las Mujeres Rurales “Asegurar la igualdad de derechos a los recursos económicos”-Agenda 2030
- Día Mundial de la Ciencia para la Paz y el Desarrollo- Fortalecimiento de la Ciencia y la Tecnología para la Paz-Agenda 2030
- Promoción de un Turismo Sostenible- Agenda 2030



## Apoyo a la Investigación

SELAE considera la investigación médica como elemento clave para la generación de nuevos conocimientos y de nuevos tratamientos más eficaces, todo ello como elemento fundamental del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

El número de casos de cáncer diagnosticados en España en el año 2019 fue de 277.234 de casos según el informe anual editado por la Sociedad Española de Oncología Médica. En el año 2040 se prevé una incidencia de cáncer en España de 370.913 nuevos casos, de los que 227.403 serán en hombres y 143.510 en mujeres, lo que hace del cáncer un problema de primera magnitud, tanto a nivel social, como sanitario (AECC, 2020).

En relación con las enfermedades pediátricas requieren de la investigación de nuevos tratamientos o mejorar los sistemas de detección para suministrar fármacos eficazmente, con el fin de evitar problemas en los niños o impacto en su calidad de vida.

Por ello, SELAE mantiene dos líneas de investigación: Una sobre el cáncer a través de la Asociación Española Contra el Cáncer y otra en pediatría con la Fundación Hospital Niño Jesús (El Hospital Infantil Universitario Niño Jesús, cuna del nacimiento de la especialidad pediátrica en España, es desde su fundación, en el año 1877, centro sanitario pediátrico de referencia a nivel nacional).



Imagen cedida por AECC

INVESTIGACIÓN - PROYECTOS	ONG	IMPORTE
CD64 en neutrófilos y monocitos de niños con sospecha de infección bacteriana grave; determinación y utilidad como biomarcador pronóstico.	Fundación Hospital Niño Jesús	50.000 €
Determinación y utilidad de biomarcadores inflamatorios y de daño cerebral en el tratamiento y pronóstico de los pacientes epilépticos.		
Valoración de la efectividad de la rehabilitación robótica en niños con parálisis cerebral, neuromonitorización multiparamétrica y nuevos biomarcadores.		
Estudio de los tumores cerebrales (glioblastoma y metástasis) para la identificación de mejores tratamientos y desarrollo de métodos de diagnóstico molecular no invasivo.	AECC	600.000€
Identificación de los mecanismos celulares responsables de la resistencia a agentes quimioterapéuticos en cáncer de cabeza y cuello.		

En octubre de 2019 el presidente de Loterías y Apuestas del Estado participó como invitado en un evento (Diálogos AECC) organizado por la Asociación Española Contra el Cáncer para profundizar en la necesidad de impulsar la investigación en cáncer en España, poniendo de manifiesto la importancia de la sociedad civil para que la investigación en cáncer no se pare. Un buen ejemplo de este compromiso es Loterías y Apuestas del Estado colaborando con dos proyectos:

uno, el del **Dr. Seoane**, investiga los tumores cerebrales en el que, en un lenguaje sencillo se ha descubierto que las células de tumores cerebrales liberan ADN, que va a parar al líquido cefalorraquídeo y que desciende por la médula espinal donde lo podemos detectar con una punción lumbar. El otro, desarrollado por el **Dr. Carracedo**, tiene como foco los tumores de cabeza y cuello y tiene como objetivo dilucidar el mecanismo de estos tumores para ser resistentes a los agentes radio y quimioterapéuticos de uso convencional en los cánceres de carácter escamoso.

La investigación en cáncer en España le debe mucho al esfuerzo de la sociedad civil que, como Loterías y Apuestas del Estado, ha canalizado su apoyo a través de asociaciones que como la AECC tiene uno de sus pilares fundamentales impulsar la investigación en cáncer en España.



Imágenes realizadas por AECC



## Apoyo a la Cultura

SELAE apoya al mundo educativo-cultural a través de diferentes acuerdos de colaboración y patrocinio con distintas entidades.

Todas las actividades culturales y educativas se enmarcan en la iniciativa de “Loterías con la cultura”. Durante el año 2019 con el objeto de acercar la cultura a toda la ciudadanía y en especial a los discapacitados se han realizado diferentes acciones

Las aportaciones al ámbito de la cultura han sido las siguientes:

ENTIDAD	Importe en €
Real Academia de la Lengua Española	300.000
Fundación Nao Victoria	217.422
Fundación Teatro Real (pantallas ópera)	190.000
Instituto Nacional de las Artes Escénicas	94.216
Festival Internacional de Cine de Donostia	90.593
Fundación Teatro Real	50.000
Gran Teatre del Liceu	49.913
Teatro de la Maestranza y Salas del Arenal	35.029
Pases especiales película "Buñuel en el laberinto de las tortugas"	21.742
Agencia EFE	20.000
Exposición Museo del Prado "La Lotería Nacional"	14.494
<b>Total</b>	<b>1.083.409</b>

### ● Gran Teatre del Liceu

ELAE ha firmado un acuerdo de colaboración que permitirá acceder a personas con diversidad funcional a diferentes actividades culturales, como ensayos de óperas, visitas sensoriales adaptadas para personas ciegas o conferencias con música en directo. Del mismo modo, SELAE colabora con el servicio de audio-descripción en las óperas escenificadas, así como con el programa destinado a personas con autismo y el programa de integración de personas con diversidad funcional como plantilla de acomodación durante las funciones de El Petit Liceu escolar.

### ● Teatro de la Maestranza de Sevilla

SELAE ha patrocinado tres espectáculos culturales en el Teatro de la Maestranza de Sevilla: el recital del pianista Javier Perianes (22 de marzo), la actuación de la cantaora Rocío Márquez (28 de marzo) y la velada ofrecida por el pianista David Peña Dorantes y la también cantaora Marina Heredia, con la colaboración especial de la Banda Sinfónica de la Hermandad de los Gitanos de la capital andaluza (25 de mayo).

### ● Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM)

En virtud de ese acuerdo, SELAE apoya las actividades artísticas de la Compañía Nacional de Teatro Clásico (CNTC) y La Joven Compañía Nacional de Teatro Clásico (La Joven CNTC) para acercar la cultura a la ciudadanía. En particular, la CNTC va a representar dos obras en el Teatro de la Comedia: El gran mercado del mundo (Pedro Calderón de la Barca) y El castigo sin venganza (Lope de Vega). Por su parte, La Joven CNTC pondrá en escena La vida es sueño y La señora y la criada (ambas de Pedro Calderón de la Barca), así como Todo es guerra, un espectáculo conmemorativo del 200º aniversario del Museo del Prado.

### ● Festival de San Sebastián

SELAE es socio patrocinador del proyecto de Archivo del Festival de San Sebastián, “Zinemaldia 70. Todas las historias posibles”. El proyecto pretende poner de relieve la importancia de los fondos documentales del Festival (cartas, fotografías, críticas y reseñas en periódicos y revistas, libros, etc.) a través de la creación de colecciones digitalizadas y de libre acceso.

### ● Fundación Nao Victoria

Loterías es uno de los socios patrocinadores del Espacio “Primera Vuelta al Mundo”, como parte de las actividades conmemorativas del V Centenario de la Primera Vuelta al Mundo.

El objetivo es de carácter eminentemente divulgativo, y mostrar a la ciudadanía cómo se construyeron los barcos, cómo se preparó la expedición, cuál fue su accidentado viaje, cómo era la vida a bordo y cuáles fueron las importantes consecuencias de la maqueta de la nao Victoria expuesta en el Espacio “Primera Vuelta al Mundo”.

### ● Real Academia Española (RAE)

SELAE patrocinó la organización del XVI Congreso de la Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE), que se celebró en noviembre de 2019 en Sevilla, bajo la presidencia de honor de su Majestad el Rey de España. Este encuentro, organizado por la RAE, reunió a las 23 Academias de la lengua española que existen en el mundo y a representantes, en calidad de observadores, de las comunidades hispanohablantes de diversos países.

Con este patrocinio, SELAE refuerza su objetivo de devolver a la sociedad un beneficio social a través de la promoción de la cultura española dentro y

fuera de nuestras fronteras, apostando por la unidad, integridad y crecimiento de la lengua española, que cuenta con cerca de 500 millones de hablantes nativos y es una de las más ricas del mundo.

#### ● Museo del Prado

El Museo del Prado se convierte en depositario de las Capillas de Lotería Nacional dedicadas desde 1954 a obras de su colección para que formen parte de “Efímera”, un espacio virtual en la página web del Museo que trazará la historia de la representación gráfica del Prado a través de objetos efímeros producidos por él mismo u otros organismos. Con estas actuaciones, Loterías y Apuestas del Estado se une a las celebraciones y conmemoraciones preparadas para homenajear el Bicentenario del Museo del Prado.

#### ● Fundación Teatro Real

SELAE es patrocinador de Teatro real. En 2019 patrocinamos las pantallas de la ópera.

Además, SELAE contribuyó a través de su convenio de colaboración a llevar a cabo medidas dirigidas a promover el acceso al Teatro Real de las personas con discapacidad, ya sea esta física o sensorial, con el objetivo de eliminar las barreras de acceso.

#### ● Pases Buñuel

SELAE patrocinó los pases especiales del filme de animación “Buñuel en el Laberinto de las Tortugas” proyectada en Valladolid, Sevilla y Bilbao durante el mes de octubre, difundiendo la historia de una de las mayores figuras del cine español, incidiendo en los valores que aporta Loterías a la sociedad como la generosidad, capacidad de compartir, generación de proyectos comunes. Las entradas fueron gratuitas para asistir a la proyección.

#### ● Agencia EFE

La Agencia Efe organizó durante el mes de diciembre 2019 a enero 2020 gracias al patrocinio de SELAE, un espacio de exposición fotográfica denominado “**Historia de la Lotería. Espejo de la sociedad española**”, en la que se ha podido ver y conocer en un recorrido fotográfico la evolución de Loterías que ha discurrido paralela a los cambios experimentados por la sociedad española a lo largo de los años. De esta forma, constatamos cómo han evolucionado sus juegos: desde la mítica Lotería Nacional, pasando por la apuesta deportiva por excelencia, La Quiniela, los primeros sorteos de La Primitiva o el contemporáneo EuroMillones.



## Apoyo al Deporte

Desde SELAE mantenemos un compromiso constante con el mundo del deporte fomentando la práctica deportiva y promocionando los valores del deporte español.

La vinculación de SELAE con el deporte se debe, en primer lugar, a que varios de sus juegos (La Quiniela, El Quinigol, Lototurf, y Quíntuple Plus) tienen como base una actividad deportiva, ya sea el fútbol o las carreras de caballos.

Pero esa vinculación va mucho más allá, y se basa en que SELAE reconoce en el deporte una serie de valores con los cuales se identifica plenamente. El trabajo, el esfuerzo, el sacrificio, la perseverancia, el respeto o el compañerismo convierten al deporte en una auténtica escuela de oportunidades donde jóvenes y adultos aprenden unos principios que les serán de gran utilidad para el resto de su vida.

Por eso, SELAE se vuelca con especial interés en el deporte base, al mismo tiempo que patrocina grandes eventos deportivos, como La Vuelta a España, y apoya a nuestros deportistas olímpicos y paralímpicos.



Como muestra de su estrecha relación de SELAE con el deporte y con un sinfín de federaciones deportivas —a las cuales patrocina—, SELAE en el 2019 ha emitido una colección de décimos dedicada a los valores del deporte.

En el año 2019 se han colaborado en 42 patrocinios deportivos por una cantidad de 5.529.071 euros con la siguiente distribución:

**ENTIDAD**
**Cantidad en €**

Asociación de Deportes Olímpicos (ADO)	1.041.814
Unipublic (Vuelta a España)	754.938
Comité Paralímpico Español	603.950
RTVE retransmisión campeonato del mundo de natación	349.388
RTVE retransmisión campeonato del mundo de Superbikes	304.920
RTVE retransmisión torneos ATP 250	242.303
RTVE retransmisión copa del mundo de natación	213.263
RTVE retransmisión campeonato del mundo Euroformula 2019	166.073
RTVE retransmisión mundial Balonmano Femenino	154.275
Real Federación Española de Deportes de Invierno	144.948
Real Federación Española de Hockey	90.592
Real Federación Española de Automovilismo	72.474
Real Federación Española de Ciclismo	72.474
Real Federación Española de Remo	72.474
Real Federación Española de Atletismo	60.395
Real Federación Española de Balonmano	60.395
Real Federación Española de Natación	42.276
Real Federación Española de Piragüismo	60.395
RTVE retransmisión Dakar	63.525
Real Federación Española de Rugby	42.276
Real Federación de Hípica Española	42.276
Asociación de Clubes Españoles de Balonmano (ASOBAL)	45.296
Federación de Asociaciones de la Prensa Deportiva	32.613
Federación Española de Surfing	42.277
Real Federación Española de Baloncesto	42.276
Real Federación Española de Beisbol y Sofbol	42.276
Real Federación Española de Deportes de Hielo	31.708
Real Federación Española de Patinaje	42.276
Real Federación Española de Karate	42.276
Real Federación Española de Golf	60.395
Federación Española de Pelota	42.277

Federación Española de Triatlón	42.276
Federación Española de Voleibol	42.276
Real Federación Española de Esgrima	42.276
Real Federación Española de Tenis de mesa	42.276
Federación Española de Badminton	42.276
Real Federación Española de Tenis	60.396
Real Federación Española de Tiro con arco	42.276
RTVE retransmisión campeonato Tenis Laver CUP	66.550
Real Federación Española de Vela	21.138
Europa Press ("Desayunos deportivos")	36.237
Fundación Deporte Joven	12.000
<b>Total</b>	<b>5.529.071</b>



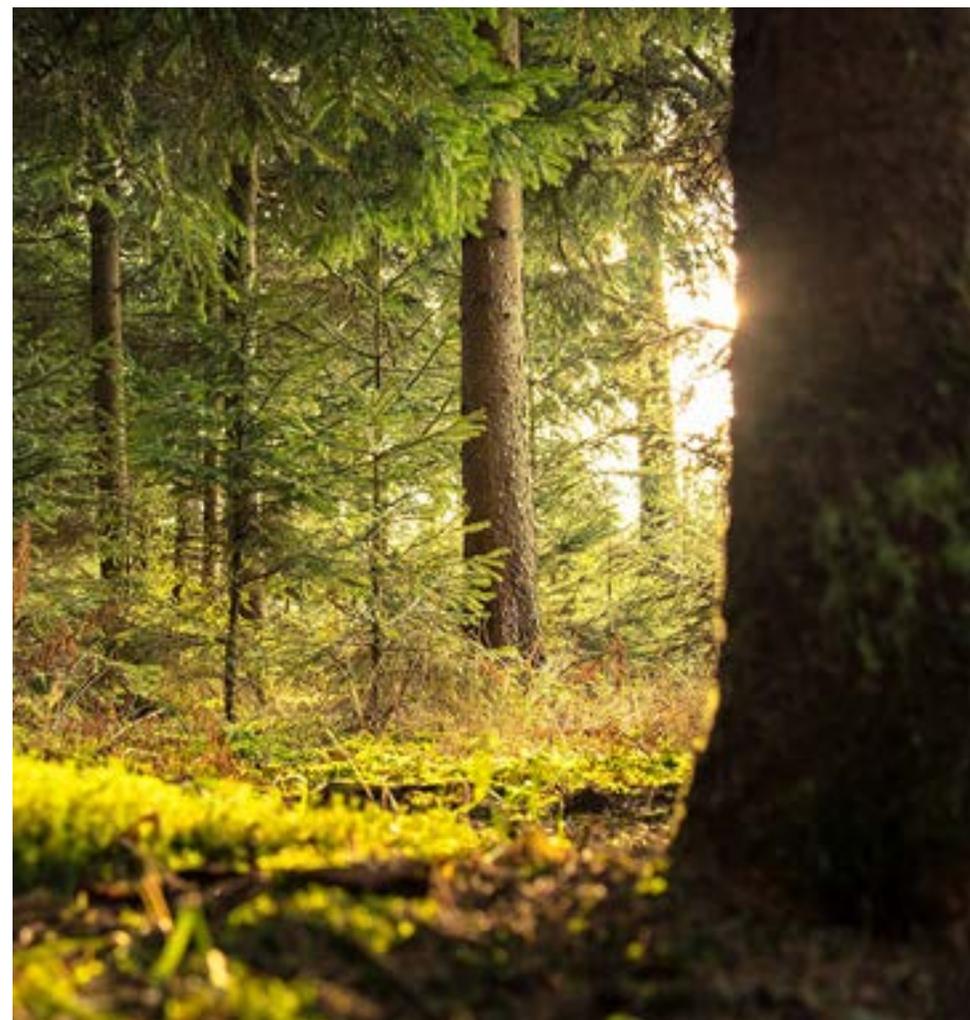
# COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE SELAE Y LOS ODS

## Cuestiones Medioambientales en SELAE

En SELAE, somos conscientes de que cambio climático es el problema medioambiental más importante al que nos enfrentamos hoy en día. Aunque no es considerado un asunto material por nuestros grupos de interés y el impacto medioambiental de nuestra actividad es bajo, es compromiso de SELAE minimizarlo, por ello llevamos años implementando medidas sostenibles en todos nuestros procesos y servicios, en los boletos, décimos, resguardos, así como en el transporte y las relaciones con nuestros proveedores y clientes.

El compromiso de SELAE contra el cambio climático se sustenta principalmente a través de:

- **Eficiencia y ahorro de consumo de energía y agua**
- **Reducción del papel de oficina**
- **Requisitos medioambientales a nuestros proveedores de papel**
- **Movilidad sostenible**
- **Gestión de nuestros residuos**
- **Mejora continua en la gestión medioambiental**



## Consumos

### 1. Consumo de materiales: medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de materias primas

Conscientes de la importancia en el medio ambiente que puede tener la adquisición de bienes y servicios por parte de SELAE, ha incorporado criterios ambientales en algunas licitaciones.

#### a. Consumibles en los Puntos de Venta

Uno de los consumibles más importante en nuestra actividad es el papel de boletos, décimos y resguardos. Implementamos desde hace tiempo medidas sostenibles con relación al papel. Una de ellas es que el papel utilizado en nuestra actividad tenga el sello FSC (bosques sostenibles).

Hemos ido un paso más allá creando LoteríasPRO, una app a disposición de los clientes para pronosticar sus apuestas de cualquiera de nuestros productos sin necesidad de usar papel. En 2019 se han generado **243.470 boletos digitales**.

Otra medida implantada que ha permitido la reducción de papel ha sido el uso de la lectura del **Código QR** impreso en los resguardos para la repetición de apuestas. La implementación de esta medida ha hecho que la utilización de boletos de papel haya descendido al 16,91% en el año 2019.

#### b. Consumibles de oficina

Dentro de las medidas para la reducción de papel hemos implementado la centralización de los sistemas de impresión, la digitalización de la información y automatización de los flujos de trabajo.

En 2019 el papel de oficina aumentó un 1,08% con relación al año anterior.

#### Toneladas consumo papel\*



\*Se trata de un dato estimado a través de peso por paquete de folios.

## 2. Consumo de agua y energía

### a. Consumo de Agua

SELAE, consciente del valor del agua, que se prevé cada vez mayor en el contexto del cambio climático, continúa trabajando en la búsqueda e implantación de mecanismos, equipos y sistemas que permitan su reducción.

En 2019 el consumo de agua en las oficinas de SELAE se redujo un **8,2%** con relación al año anterior.

#### Consumo agua m<sup>3</sup>


**2019**
**19.209 m<sup>3</sup>**

Proveedores


**5.573 m<sup>3</sup>**

SELAE (Oficinas)

**TOTAL**
**24.782 m<sup>3</sup>**
**2018**
**18.560 m<sup>3</sup>**

Proveedores

**6.071 m<sup>3</sup>**

SELAE (Oficinas)

**24.631 m<sup>3</sup>**


## b. Consumo de Energía

Durante el año 2019 el consumo de electricidad en SELAE se redujo un 3,1% con relación al año 2018.

El consumo energético a través del suministro y consumo de gas en SELAE se ha reducido un **2,2%** respecto al año anterior.

### Consumo energético SELAE

**2019**
**5.040.274,00  
kwh**

Electricidad

**87.950 m<sup>3</sup>**

Gas

**14.914,56 l**

Combustible de vehículos

**3.551 l**

 Combustible (Gasoil de grupos  
 electrógenos)

**42,50 kg**

 Recarga de gas refrigerante en  
 los CPD (R407C)

**2018**
**5.204.062,00  
kwh**

Electricidad

**89.931 m<sup>3</sup>**

Gas

**16.783,91 l**

Combustible de vehículos

**2.000 l**

 Combustible (Gasoil de grupos  
 electrógenos)

**n.a.**

 Recarga de gas refrigerante en  
 los CPD (R407C)


El consumo energético comunicado por nuestros principales proveedores, afecto a las prestaciones a SELAE, se ha reducido en un **3,50%**.

### Consumo energético

**2019**
**19.466.292  
kwh**

Electricidad (FESA y FNMT)

**2018**
**20.172.649  
kwh**

Electricidad (FESA y FNMT)



FESA: proveedor de papel térmico para las impresoras de punto de venta  
 FNMT: proveedor de los boletos y décimos.

Llevamos a cabo mejoras en todas las fases de nuestra cadena de valor para reducir nuestro consumo energético.





### c. Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética

SELAE continúa apostando por la eficiencia energética, para ello estamos invirtiendo en soluciones tecnológicas TI “verdes” para optimizar el consumo energético y responsable con el objetivo de reducir nuestra huella ecológica:

- **Adquirimos servidores eficientes energéticamente.**
- **Incorporamos tecnologías más eficientes para la iluminación y climatización.**
- **Usamos sistemas de multiconferencia telefónica, videollamadas de alta definición con pantallas compartidas y mensajes inteligentes (Skype) o videoconferencia para evitar costes y disminuir los desplazamientos y viajes.**
- **Utilizamos los equipos tecnológicamente más eficientes.**

En el contrato de suministro de la energía eléctrica a las sedes de SELAE se incluye como condición especial de ejecución que la energía suministrada tendrá al menos un 50% de garantía de origen. A estos efectos, se entiende por garantías de origen el instrumento que acredita que una cantidad de electricidad ha sido producida por fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia en cualquier punto del país.

### d. Consumo de energía Centro de Procesos de Datos

En los Centros de procesamiento de datos (CPD´s) de SELAE, en Manuel Tovar y Xaudaró se viene aplicando una serie de medidas encaminadas al uso eficiente de la energía y la reducción del consumo eléctrico:

- **Virtualización de servicios permitiendo retirar servidores físicos una vez que los servicios han sido migrados a servidores virtuales.**
- **Nuevos bastidores que gestionan más eficientemente la utilización del aire climatizado dentro de los CPD´s.**

Durante el 2019, sube ligeramente el consumo total de energía de los CPD´s (Manuel Tovar y Xaudaró) un **0,47%** respecto a 2018.

#### Consumo energía eléctrica CPD\*



\*Centros de Procesos de datos de SELAE.

Este incremento se debió a la paralización del sistema Freecooling en el CPD de Manuel Tovar por un problema técnico durante el mes de diciembre, aunque el consumo de energía debida solamente a los equipos electrónicos (excluido el consumo de energía debido al sistema de climatización) disminuyó en un **1,57%**, debido a las medidas mencionadas anteriormente.

Sede Operativa de Manuel Tovar  
 Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE



## Cambio Climático

SELAE está comprometida con el objetivo de reducción de sus emisiones a través de la mejora continua y análisis de los impactos medioambientales generados por su actividad.

Este año se ha calculado por primera vez los alcances 1 y 2, utilizando la Calculadora de Huella de Carbono elaborada por el Ministerio de Transición Ecológica.

ALCANCE 1	TONELADAS EMISIONES EN T CO <sup>2</sup> EQ 2019	TONELADAS EMISIONES EN T CO <sup>2</sup> EQ 2018
Combustible de vehículos propios (SELAE)	37,18	41,84
Combustible de grupos electrógenos (SELAE)	8,35	4,99
Gas (SELAE)	208,89	213,60
Recarga de gases refrigerantes (SELAE)	75,40	n.a.
<b>Total, de emisiones de CO<sup>2</sup> Alcance 1</b>	<b>329,82</b>	<b>260,43</b>

ALCANCE 2	TONELADAS EMISIONES EN T CO <sup>2</sup> EQ 2019	TONELADAS EMISIONES EN T CO <sup>2</sup> EQ 2018
Procedente del consumo de Electricidad (SELAE)	2.066,5	2.133,66
<b>Total, de emisiones de CO<sup>2</sup> Alcance 2</b>	<b>2.066,5</b>	<b>2.133,66</b>

Las emisiones comunicadas por nuestros principales proveedores procedentes del consumo de electricidad para la elaboración de nuestros productos son de 5,23Teq.



## 1. Las medidas adoptadas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero (G.E.I) han sido las siguientes:

- **Movilidad sostenible:**
  - Estamos sustituyendo nuestra flota de vehículos con la adquisición de vehículos más sostenibles con el medio ambiente (100% eléctricos u otros combustibles). A finales de 2019 SELAE adquirió dos vehículos eléctricos.
  - Desde 2019 se han habilitado plazas específicas en los parkings para bicicletas de empleados.
- **Utilización de tecnología freecooling en el centro de proceso de datos.**
- **Equipamiento TIC más eficiente energéticamente.**
- **Fomento de buenas prácticas en responsabilidad ambiental y en movilidad sostenible (reserva de plazas específicas en el aparcamiento de SELAE para coches eléctricos y bicicletas de los empleados).**
- **Continuamos fomentando el transporte público, asumiendo SELAE el coste del importe del abono transporte.**

### Generación de energía renovable

Invertimos en energía limpia renovable, generando energía verde a través de la implantación de paneles fotovoltaicos instalados en los edificios de los centros de trabajo de Manuel Tovar y Xaudaró. En 2019 se generaron 1.040 Kwh hasta el mes de noviembre de 2019 (en 2018, 5.702 Kwh hasta octubre) como consecuencia de una avería de uno de los paneles.



### Gestión de Residuos

Gestionamos los residuos derivados de nuestra actividad de una forma eficiente y óptima, facilitando el reciclado de papel de oficina y equipamiento electrónico.

SELAE promueve el reciclaje interno de papel, consumibles, con el objetivo de minimizar la producción de residuos; proporcionando puntos específicos de reciclaje en todos sus centros. Habilita depósitos para la clasificación de residuos (papel, tóner, plástico, orgánico).

En el año 2019 se ha reciclado un total de 368,97T de residuos generados por SELAE, un **19,2%** menos que el año anterior.

Ello se debe al descenso del **54,2%** de residuos electrónicos de los puntos de venta. En 2019 no se retiran equipos de los puntos de venta.

### Toneladas Residuos Gestionados SELAE



\*Estimaciones basadas en peso de los equipos.

Los residuos electrónicos son gestionados por un gestor de residuos autorizado y ubicado en diferentes comunidades autónomas: Madrid, Baleares y Andalucía.

Nuestros proveedores también han gestionado sus propios residuos de la producción de SELAE.

### Toneladas Residuos gestionados Proveedores



### Medidas adoptadas para preservar o restaurar la biodiversidad

En SELAE trabajamos para incorporar medidas que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental. Apoyamos el desarrollo sostenible, disminuyendo las emisiones de CO<sup>2</sup>, y promoviendo la innovación. Las acciones adoptadas:

#### 1. Compra verde y responsable

- Utilización de papel FSC y PEFC (el 100% del papel térmico comprado a proveedores tienen estos certificados).
- El papel térmico que utiliza nuestros puntos de venta no contiene bisfenol-A (BPA).

#### 2. SELAE incluye en los contratos consideraciones de tipo social. Estas consideraciones se incluyen cuando estén relacionadas con el objeto de contrato a celebrar.

#### 3. Los productos utilizados para el servicio de limpieza de las instalaciones de SELAE cumplen con las siguientes condiciones ambientales:

Los productos no deberán contener, ingredientes clasificados como cancerígenos, mutágenos o teratógenos de acuerdo con el Reglamento (CE) 1272/2008, de 16 de diciembre. Asimismo, se limita el uso de sustancias nocivas para el medio ambiente.

# Unidos ganaremos el premio más importante del mundo

## Acciones de sensibilización

Dentro del compromiso con el medioambiente, SELAE apoya la difusión y visibilidad de la Lucha Contra el Cambio Climático y la Protección del Hábitat. Colaboramos en su cumplimiento, consciente de que nos enfrentamos a la apuesta más importante que hemos tenido en toda nuestra historia el “Cambio Climático”.

Es tarea común de todos perseguir proteger el Medio Ambiente y contribuir al desarrollo de los “Objetivos de la Agenda 2030” relacionados con esta causa.

Utilizamos nuestros décimos como apoyo institucional para promover y sensibilizar sobre el uso sostenible.

En diciembre de 2019 SELAE, junto a otras empresas públicas, participa en la Cumbre del Cambio climático COP25 celebrado en Madrid, en el stand verde, organizando unas jornadas con varias mesas de trabajo en el desarrollo de las actividades vinculadas a la materia.

Con el objetivo de sensibilizar a nuestros empleados, se entregaron en todas las sedes, incluidas las delegaciones de SELAE, un tríptico sobre las medidas adoptadas por SELAE en aspectos medioambientales.

## SELAE CON LA AGENDA 2030

Dentro de nuestro compromiso social se incluye el apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas. Todos formamos parte de estos objetivos comunes: gobiernos, empresas, sociedad civil y todos y cada uno de nosotros.

Loterías y Apuestas del Estado, apoya la difusión y visibilidad de la Agenda 2030, que persigue alcanzar 17 objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030.

Entre las acciones que Loterías llevó a cabo en 2019 se incluyen varios décimos, uno de ellos dedicado a la **Agenda 2030** coincidiendo con la cumbre de los ODS, y la incorporación en la web corporativa de la sección **AGENDA 2030**. Además, se adhiere a la **Campaña digital #ODSéate** lanzada por el Alto Comisionado de la Agenda 2030. Una campaña colaborativa donde El Alto Comisionado para la Agenda 2030 y Loterías trabajan en alianza para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030, y que tiene como finalidad que en 2020 el 100% de la población española conozca la Agenda 2030 y esté sensibilizada sobre el alcance de las transformaciones que conlleva.



Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE

## Los ODS en los décimos

En el marco de la alianza, entre el Alto Comisionado para la Agenda 2030, y Loterías, se presentan cuatro décimos de Lotería Nacional que recogen diversas temáticas y prioridades cuya solución persigue la Agenda 2030.

Con el primer décimo se celebró el cuarto aniversario de la aprobación de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, firmada por España junto a 192 países el 25 de septiembre de 2015. Los otros tres décimos, eligieron temáticas de tanta relevancia como “asegurar la igualdad de derechos a los recursos económicos” en el día internacional de las mujeres rurales; “promover un turismo sostenible” relacionado con el día internacional del turismo, y, finalmente, “ fortalecimiento de la ciencia y la tecnología para la paz en el entorno” en el día internacional de la Ciencia y el desarrollo. En cada uno de los sorteos se puso a la venta un total de 10 millones de décimos en los puntos de venta de la red comercial que tiene Loterías, con el propósito de que la difusión de la Agenda 2030 llegará a todos los rincones de nuestro país.



Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE

## ODS

SELAE está plenamente comprometida con el desarrollo sostenible, contribuyendo a los ODS con las siguientes iniciativas:

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### ODS DIRECTOS

### DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS



**Este ODS tiene la misión de erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.**

Garantizar la protección social de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad social, aumentar el acceso a los servicios básicos y ayudar a las personas afectadas por fenómenos climáticos extremos, así como hacer frente a los problemas económicos, sociales y ambientales.

La crisis económica provocó un aumento de las situaciones de exclusión y desigualdad social y modificó los perfiles de las personas en esas situaciones. Un aumento que se debió a la rápida subida del desempleo durante la crisis. No obstante, el inicio de la recuperación económica y la creación de empleo no están reduciendo las cifras de pobreza y desigualdad.

**Proyectos que financia SELAE en 2019:**

- **Programa para ayuda a personas en vulnerabilidad extrema:** El objetivo de este programa y de las intervenciones que incluye es fortalecer las capacidades de las personas que se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad.

Se priorizan tres ámbitos: la vulnerabilidad económica (y todas las repercusiones de esta, psicológicas, física, sociales, relacionales...), la exclusión residencial (cuyo extremo más grave es el de las personas sin hogar) y la atención a la población que habita en zonas desfavorecidas.

Incluye, entre otras, las siguientes actividades:

- **Atención integral a personas sin hogar.**
- **Apoyo a personas en situación de pobreza crónica; Atención urgente a necesidades básicas.**
- **Prevención de la exclusión residencial.**
- **Distribución de alimentos y Prestaciones materiales de diverso tipo: productos sanitarios, vestuario, menaje, higiene, pago suministros, etc.**

**ODS DIRECTOS**
**DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS**

**Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos para todas las edades.**

SELAE financia programas con diferentes ONG y asociaciones con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades.

Se necesitan muchas más iniciativas para erradicar por completo una amplia gama de enfermedades y para hacer frente a numerosas y variadas cuestiones persistentes y emergentes relativas a la salud. Si nos centramos en proporcionar una financiación más eficiente de los sistemas de salud, mejorar el saneamiento y la higiene, aumentar el acceso a los servicios médicos y proveer más consejos sobre cómo reducir la contaminación ambiental, lograremos progresos significativos en ayudar a salvar las vidas de millones de personas.

**Proyectos que financia SELAE en 2019:**

- Programa de atención a personas mayores. Dirigido a la prestación de servicios sociales, asistenciales y de acompañamiento a personas mayores, a sus familiares y a sus cuidadores, con el objetivo de mejorar su calidad de vida durante el proceso de envejecimiento.
- Programa de ayuda a los enfermos de cáncer y sus familias.
- Programa ayuda psicosocial a enfermos y sus familias.

**Apoyo a la investigación**

SELAE considera la investigación médica como elemento clave para la generación de nuevos conocimientos y de nuevos tratamientos más eficaces, todo ello como elemento fundamental del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos. Apoyamos la investigación médica como medio para mejorar una salud y bienestar mejor en el futuro.

Colaboramos con la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús de Madrid en proyectos de investigación relacionados con las enfermedades del entorno pediátrico y con la Asociación Española Contra el Cáncer en dos proyectos de investigación, uno con el investigador doctor Joan Seoane, del Vall d'Hebron Instituto de Oncología (Barcelona) y otro Proyecto de investigación con el investigador Doctor Angel Carracedo, de la Fundación Pública Galega de Medicina Xenómica.

**ODS DIRECTOS**
**DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS**

**Iniciativas de la organización dirigidas a sus empleados**

SELAE mantiene su compromiso con el desarrollo del bienestar físico- mental y social de los empleados recogido en su proyecto “SELAE caminando hacia la empresa saludable”.

Por ello, los temas del tabaquismo, actividad física, nutrición y estrés son fundamentales para lograr el objetivo de trabajadores sanos en empresas saludables. Durante el año 2019 dio la oportunidad a sus empleados de participar en los siguientes talleres:

- **La Nutrición: Dieta mediterránea y lácteos. Taller asociado a la Semana de la Nutrición.**
- **Gestión del estrés y mejora del sueño.**
- **Conductas adictivas en el ámbito laboral. Taller asociado al día Mundial sin Alcohol establecido por la Organización Mundial de la Salud.**

Además, SELAE se interesa por acercar, un año más, la campaña de vacunación antigripal estacional a todos sus centros de trabajo y hace un llamamiento a la prevención del cáncer de piel, con la **campaña “La belleza está en la sombra”** y a la deshabituación tabáquica en el día Mundial sin tabaco.


**Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.**

Es de capital importancia aumentar los esfuerzos encaminados a reforzar la función que desempeña la educación en la plena realización de los derechos humanos, la paz, el ejercicio responsable de la ciudadanía local con un modelo educativo que responda a los compromisos adquiridos en el marco de los ODS.

**Apoyo a la educación en 2019**

Nuestro compromiso para potenciar todos los aspectos relacionados con la formación integral de los alumnos del Colegio de San Ildefonso en su dimensión personal, académica e intelectual.

Loterías colabora con la Residencia-Internado San Ildefonso en medidas que contribuyan a la educación integral y al bienestar de sus residentes. Entre dichas medidas destaca la concesión de becas y ayudas económicas que les permitan continuar sus estudios en

**ODS DIRECTOS**
**DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS**


todos los niveles al finalizar el nivel de Educación Primaria (Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Estudios Universitarios o de cualquier otro tipo), así como la concesión de premios de estudio e investigación para trabajos relacionados con la protección del menor y/o elevación del nivel educativo y cultural de los niños y jóvenes.

**Apoyo a la formación de los trabajadores de SELAE**

SELAE dota a sus trabajadores de los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones. En 2019 hay un importante aumento de la inversión en formación, impactando en una mayor participación de los trabajadores.


**Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.**

SELAE promueve la igualdad de género y la diversidad con el objetivo de garantizar la igualdad de derechos y oportunidades, eliminando todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos públicos y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.

Proyectos en los que participa y colabora SELAE en 2019:

- **Programa de atención a mujeres en situación de dificultad social.**

Dirigido a cubrir las necesidades básicas de las mujeres atendidas. El programa comprende entre otras, las siguientes acciones:

- Acogida, atención y asesoramiento a mujeres en situación de precariedad;
- Detección e intervención con víctimas de trata;
- Casas de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género;
- Dispositivos de acogida para mujeres víctimas de violencia de género;
- Empoderamiento de mujeres en situación de vulnerabilidad

**ODS DIRECTOS**

**DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS**

- **Apoyo a las campañas contra la violencia de género**

SELAE participa activamente contra la lacra de la violencia de género, la explotación sexual y la trata de seres humanos.

SELAE es una empresa comprometida con las causas sociales, como pone de manifiesto el hecho de que forme parte de la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”. En este sentido, colabora con las campañas de sensibilización sobre la violencia de género a través de todos sus canales y mediante la emisión de diferentes décimos de Lotería Nacional.

- **Apoyo a la mujer trabajadora**

SELAE en junio de 2019 dedicó un décimo para la celebración del 40º aniversario de la incorporación de la mujer a la Policía Nacional

- **Protocolo contra el acoso**

SELAE cuenta con un Protocolo contra el Acoso, laboral o psicológico, sexual y por razón de sexo y cuyos principios establecen que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno, así como a la salvaguarda de sus derechos fundamentales de carácter laboral. Además, las personas que en el ámbito laboral se consideren objeto de conductas de acoso, tienen derecho a plantear una denuncia por acoso, y a solicitar la aplicación del presente protocolo, comprometiéndose SELAE a prevenir y hacer frente, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.

Durante el ejercicio 2019 se ha aplicado este procedimiento en **dos** ocasiones, una por denuncia por acoso laboral, y otra por acoso sexual.

- **Protocolo de protección a la maternidad**

SELAE cuenta con un protocolo de protección a la maternidad que establece, en función de la evaluación correspondiente, las medidas preventivas a adoptar y que se aplicarán, siempre que sea posible. Durante 2019 causaron baja por maternidad **4** trabajadoras, no habiendo sido necesaria la activación de este protocolo.

**ODS DIRECTOS**
**DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS**


**Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.**

**SELAE mantiene su compromiso con el empleo estable.**

SELAE emplea a **582** trabajadores que constituyen el principal activo de la Sociedad para el cumplimiento de sus fines. Un claro indicador del fomento del empleo de calidad en la Sociedad se pone de manifiesto en que el 100% de la plantilla tiene **contrato indefinido** a 31 de diciembre de 2019. A todos los empleados se les proporciona un entorno de trabajo y una relación laboral basada en el respeto a la dignidad de sus profesionales, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal, física o social, así como la integración, conciliación, formación, desarrollo personal y seguridad y salud en la organización.

Contribuye a la integración, influyendo favorablemente en la seguridad, independencia, bienestar y en definitiva en la salud y calidad de vida del trabajador con o sin discapacidad. SELAE es proactiva en la incorporación de personas con distintas capacidades.

SELAE promueve la igualdad de oportunidades y género en todos los ámbitos de la empresa, con especial atención a la contratación de personal. Así, en el ejercicio 2019, la cifra de **contratación** de mujeres alcanzó el **66,66%**.



**Facilitar la migración y la movilidad ordenada, segura y responsable de las personas, de manera planificada y bien gestionada**

**Iniciativas de SELAE en 2019:**

**Programa de atención a personas con discapacidad:** Dirigido a promover la inserción social y laboral de las personas en situación de discapacidad mediante la provisión de servicios adaptados a sus necesidades. Incluye, entre otras, las siguientes actividades: Atención temporal a familias con personas dependientes; Atención en playas y otras actividades de ocio y tiempo libre; Ayuda a domicilio básica y complementaria; Distribución de ayudas técnicas de apoyo; Centros de Día; Viviendas tuteladas; Teleasistencia fija y móvil; Transporte adaptado; Localización de personas con deterioro cognitivo.

**Apoyo a LGTBI.**

## ODS DIRECTOS

## DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS



**Promover y garantizar un consumo responsable de nuestros productos y la eficiencia en el uso y gestión de los recursos naturales.**

**El apoyo de SELAE al consumo responsable de sus productos, contribuyendo a que el juego no se convierta en una experiencia menos agradable de lo que debería ser.**

SELAE aporta a la sociedad juegos atractivos y responsables, para que los ciudadanos disfruten y compartan con confianza, seguridad y responsabilidad, y en beneficio de otros. Ofrece a sus clientes un servicio de alta calidad y seguridad, siendo un referente en **juego responsable** y **RSC**.

**En SELAE reciclamos papel, consumibles minimizando la producción de residuos. Prevenimos y eliminamos desechos.**

Dentro de la estrategia de Responsabilidad Corporativa de SELAE, la preocupación por el cambio climático y el medioambiente ocupan un lugar clave.

Los impactos ambientales derivados de la actividad diaria de la compañía son bajos debidos a la naturaleza de la actividad. Estos impactos se miden en un informe anual; cada año se busca reducir la huella de carbono y conseguir mejoras para el siguiente ejercicio. Entre las medidas tomadas están: El uso de papel proveniente de bosques sostenibles con el sello (FSC). Se recicla tanto el papel de oficina, como los equipos electrónicos de acuerdo con la legislación medioambiental vigente. Se utilizan las videoconferencias para disminuir el número de viajes. Adquisición de vehículos eléctricos para dar el servicio de mantenimiento de los puntos de venta de Madrid, entre otras medidas.



**Promover una sociedad pacífica e inclusiva para el desarrollo sostenible, facilitando acceso a la justicia para todos y creando instituciones sólidas, eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.**

**La Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo**, constituye un objetivo prioritario para SELAE dirigido a evitar que sus loterías y apuestas sean usadas con un fin delictivo o cometer un fraude.

**ODS DIRECTOS****DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS****Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.**

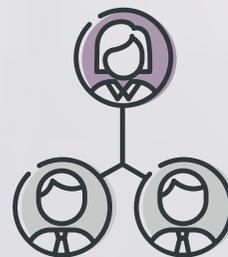
SELAE mantiene alianzas con ONG y Asociaciones sobre la base de principios y valores, y con una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al medioambiente. Con estas alianzas se pueden emprender medidas y dar soporte a diferentes ejes de actuación, tales como la financiación de líneas de investigación en el área de la salud; el apoyo social tanto al enfermo como a su familia; acción humanitaria; lucha contra el cáncer y vulnerabilidad social.

**Alianzas de SELAE en 2019**

Cruz Roja  
Asociación Española Contra el Cáncer  
Fundación Hospital Niño Jesús  
Cáritas  
Alto Comisionado Agenda 2030

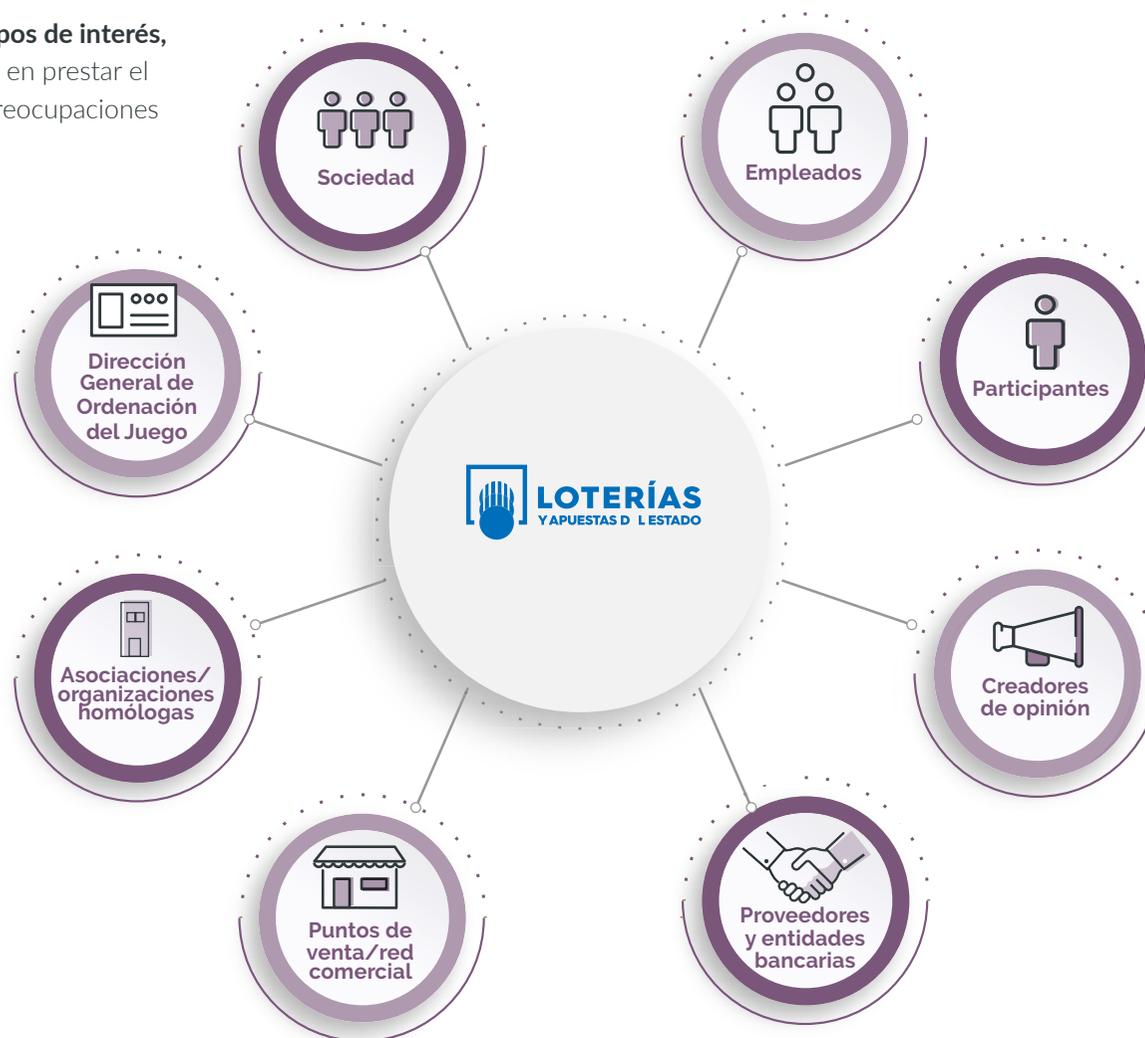
# 7 RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Grupos de interés



# GRUPOS DE INTERÉS

**SELAE tiene identificados a sus grupos de interés,** y existe 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	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
Proveedores y entidades bancarias	Relaciones en el beneficio mutuo
Organizaciones homólogas	Negocios conjuntos, intercambio de buenas prácticas
Sociedad y beneficiarios	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.

Convenios, Acuerdos, Patrocinios (acción social)	<b>58</b>
Beneficiarios de su acción social (Personas)	<b>+ 880.000</b>
Canal LTV (Audiencia semanal media de espectadores)	<b>5.276.666</b>
Seguidores en redes sociales	<b>+ 277.000</b>
Redes sociales donde interactúa SELAE	<b>3</b>



## Empleados

Gestionamos, en el marco de las capacidades normativas de la Sociedad, las condiciones laborales de los empleados 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 los representantes de los trabajadores en las distintas comisiones de la sociedad.

Boletín LAE (publicaciones)	<b>6</b>
Ejemplares Boletín LAE	85.800
Noticias en la Newsletter	<b>95</b>
Horas de formación	<b>15.018</b>
Grado de satisfacción de los empleados por la formación (analizadas encuestas recibidas)	<b>8,44</b> (sobre 10)
Inversión en formación por empleado (€)	<b>476,21€</b>
Reuniones con los representantes de los trabajadores en las distintas comisiones de la sociedad convocadas.	<b>10</b>

## Participantes (Clientes)

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 de los usuarios.

Llamadas recibidas del participante/usuario web, entidades financieras y público en general	<b>67.098</b>
Llamadas atendidas	<b>50.612</b>
Correos/fax atendidos	<b>67.030</b>
Asistencia presencial a clientes	<b>244</b>
Consultas a través del Buzón de Info. SELAE	<b>1.882</b>
Quejas y reclamaciones recibidas por el Centro de Atención al usuario (CAU)	<b>8.650</b>
Porcentaje de quejas y reclamaciones contestadas dentro de plazo 20 días	<b>98,78%</b>
Sugerencias recibidas por el CAU	<b>890</b>
Reclamaciones recibidas de premios de Lotería Nacional en el departamento de Lotería Nacional (LN)	<b>4.042</b>
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Lotería Nacional, aceptadas en el Departamento de LN	<b>68,67%</b>
Reclamaciones recibidas de premios de Juegos Activos	<b>1.007</b>
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Juegos Activos, aceptadas	<b>82,82%</b>
Tipo de llamadas atendidas por el CAU (con mayor porcentaje)	<b>29,85%</b> <b>Operatoria</b>
Tipo de correos atendidos por el CAU (con mayor porcentaje)	<b>33%</b> <b>Verificación</b>

## 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>93.218</b>
Llamadas atendidas	<b>77.294</b>
Correos recibidos y contestados del PV (Buzón Estila)	<b>1.948</b>
Llamadas atendidas de Asistencia Técnica de Delegación	<b>4.295</b>
Visitas de Asistencia Técnica Madrid	<b>5.813</b>
Porcentaje de problemas técnicos u operativos, incidencias o consultas resueltas en el Teléfono de Atención en el Punto de Venta TAP (sin traspaso a otras unidades)	<b>82,45%</b>
Quejas recibidas o registradas de los Puntos de Venta (TAP)	<b>204</b>
Reclamaciones recibidas o registradas de los Puntos de Venta (TAP)	<b>25</b>
Sugerencias recibidas TAP	<b>144</b>
Reuniones de SELAE con la Junta Directiva de la Asociación de Delegados	<b>11</b>
Índice de satisfacción media (sobre 10) de clientes del Canal de Venta por Internet	<b>8,41</b>
Tipos de llamadas atendidas (con mayor porcentaje)	<b>29,76% Información</b>
Tipo de llamadas atendidas (con menor porcentaje)	<b>0,05% Sugerencias</b>

## Asociaciones / organizaciones homólogas

Promocionamos el intercambio de buenas prácticas y negocios conjuntos.

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

## Creadores de opinión

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

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

## Proveedores 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.

Proveedores en 2019 <sup>(2)</sup>	<b>298</b>
Proveedores nacionales	<b>279</b>
Importe de adjudicación (€)	<b>112.649.654,53</b>
Porcentaje adjudicación a proveedores nacionales (€) <sup>(1)</sup>	<b>95,09%</b>
Número de Expedientes	<b>330</b>
Publicados en la Plataforma de Contratación del Sector Público	<b>319</b>
Número de proveedores que representan más del 10% del volumen total facturado	<b>2</b>
Reuniones Comisión de Contratación	<b>31</b>

<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 proveedores todas las empresas que han sido adjudicatarias en el ejercicio 2019

## 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.

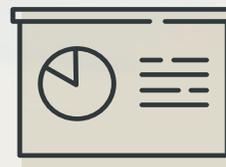
Durante el año 2019 se reunió una vez con el Consejo Asesor de Juego Responsable.

Accesos a la página de juego responsable de nuestra web corporativa (2019)	<b>67.921</b>
--	---------------



# 8 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD 2019

- Metodología del análisis de materialidad



# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD 2019

## Introducción

La Memoria Integral de SELAE está basada en los principios e indicaciones de **Global Reporting Initiative (GRI)**. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial.

Para la elaboración de la Memoria se realizó en 2019 un **análisis de materialidad** de cara a establecer los temas que son más relevantes para la Sociedad, y que reflejan los impactos económicos, ambientales, sociales relevantes y de buen gobierno, consultando para ello a **Dirección, empleados, puntos de venta y delegados, y clientes**.

El análisis de materialidad tiene un doble objetivo, por una parte, definir los temas que van a ser desarrollados con más amplitud en la Memoria, y por otra, alinear la estrategia y prácticas de la organización con las preocupaciones y expectativas de nuestros grupos de interés, identificadas y evaluadas a partir de este análisis.

## Metodología del análisis de materialidad

El proceso de análisis realizado constó de tres fases:

### I. Identificación de los aspectos materiales a consultar.

Esta parte ha sido desarrollada internamente y ha tenido como fuentes, los temas tratados en el modelo GRI, los temas valorados en otras empresas del sector y los temas de importancia en el sector, entre otros.

Los temas identificados se han agrupado en seis grandes áreas, **Negocio, Calidad y Seguridad, Gobierno Corporativo, Empleados, Contribución Social de SELAE a la Sociedad y Contribución de SELAE al Medioambiente**.

### II. Encuesta a los grupos de interés de los temas materiales seleccionados en la fase I.

### III. Elaboración de la matriz de materialidad con los datos obtenidos de las evaluaciones realizadas en la fase II.

De los resultados del análisis se detallarán en la memoria aquellos temas que han tenido relevancia alta tanto para los grupos de interés como para SELAE.

### Temas materiales identificados en el proceso:

- Resultados Económicos
- Estrategia, Objetivos y Proyectos
- Información sobre resultado de nuestros Juegos
- Juego Responsable
- Canales de Venta
- Transparencia
- Compras Responsables
- Nuestra Tecnología
- Seguridad de la Información y Protección de Datos
- Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente
- Reclamaciones y Quejas
- Buen Gobierno
- Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Cumplimiento Ético y Regulatorio
- Publicidad y Marketing Responsable
- Relaciones con los Grupos de Interés
- Riesgos Penales
- Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- Conciliación Laboral y Familiar
- Seguridad y la Salud en el Trabajo
- Formación
- Atracción del Talento
- Derechos Humanos
- Proyectos de Apoyo a la Sociedad
- Proyectos de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación
- Proyectos Sociales de Apoyo al Deporte

- Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Consumo de Agua
- Consumo de Energía
- Gestión de Residuos/Reciclado
- Adquisición de Productos Responsables con el Medio Ambiente
- Cumplimiento Medioambiental de nuestros Proveedores

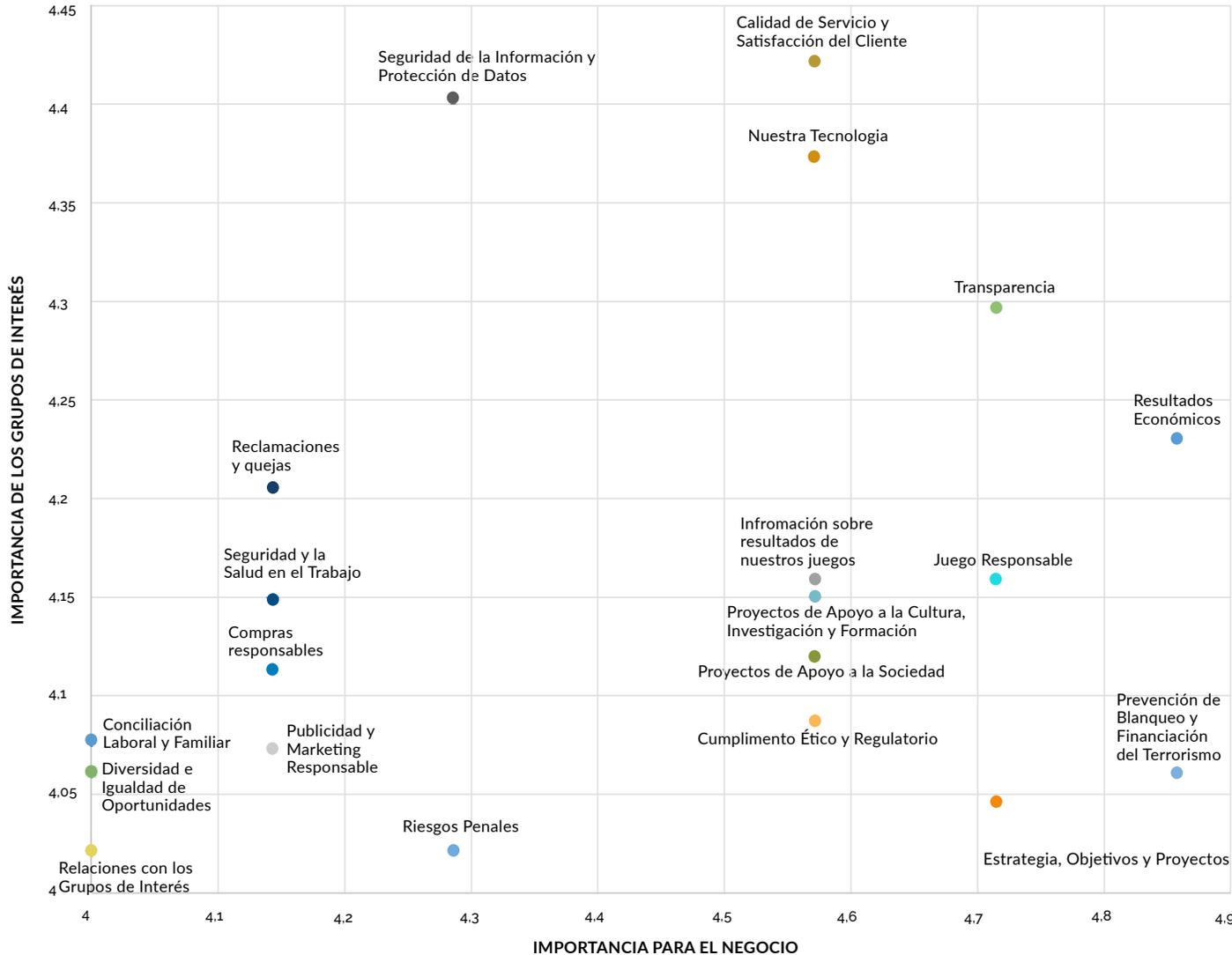
## Conclusiones del análisis

Entre los temas más relevantes se encuentran las políticas de Juego Responsable. La observancia de las medidas de juego responsable y seguro es una de las piezas clave de la estrategia de negocio de SELAE y un elemento diferenciador del operador público. Por otro lado, otro de los aspectos más relevantes es la Prevención del Blanqueo de Capitales, siendo uno de los objetivos prioritarios de la Sociedad el establecer medidas para evitar que nuestros productos sean utilizados con ese fin delictivo.

Entre los aspectos menos relevantes están las cuestiones medioambientales por cuanto no realizamos actividades especialmente contaminantes, así como aspectos de los derechos humanos ya que al encontrarse las sedes en la que la Sociedad desarrolla su negocio en España reduce el riesgo de abuso de los derechos humano. Tampoco es especialmente relevante el aspecto fiscal ya que, atendiendo a su carácter público, las políticas tributarias de la Sociedad se rigen por la prudencia y el rigor.

Los temas más relevantes para nuestros grupos de interés obtenidos del análisis de materialidad fueron los que se reflejan en la matriz de materialidad siguiente:

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



1. Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente
2. Seguridad de la Información y Protección de Datos
3. Nuestra Tecnología
4. Transparencia
5. Resultados Económicos
6. Reclamaciones y Quejas
7. Juego Responsable
8. Información sobre resultado de nuestros Juegos
9. Proyectos de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación
10. Seguridad y la Salud en el Trabajo
11. Proyectos de Apoyo a la Sociedad
12. Compras Responsables
13. Cumplimiento Ético y Regulatorio
14. Conciliación Laboral y Familiar
15. Publicidad y Marketing Responsable
16. Diversidad e Igualdad de Oportunidades
17. Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación
18. Estrategia, Objetivos y Proyectos
19. Relaciones con los Grupos de Interés
20. Riesgos Penales

De cada uno de estos temas materiales, hemos reportado en esta memoria con diferentes indicadores. Algunos de ellos ya estaban contemplados por el GRI, mientras que otros hemos tenido que desarrollarlos ad-hoc debido a la naturaleza de nuestras actividades. En el índice GRI encontrarán un mapa de cómo encontrar esos indicadores a lo largo del informe.

# 9 ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME INTEGRADO

- Índice de contenidos GRI

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La tabla que mostramos a continuación resume los contenidos generales y específicos del Global Reporting Initiative (GRI) según los Estándares GRI para la opción *De conformidad – Esencial*.

Podrá consultarse en un formato digital accesible desde la web corporativa ([www.selae.es/es/web-corporativa](http://www.selae.es/es/web-corporativa)).

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>CONTENIDOS GENERALES BÁSICOS</b>				
<b>Contenidos Generales</b>				
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
	102-1	Nombre de la organización.	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.A. (SELAE)	
	102-2	Actividades, productos y servicios	Pág. 9, 69	
	102-3	Ubicación de la sede.	Pág. 7	
	102-4	Ubicación de las operaciones.	Pág. 63	
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	Pág. 8	
	102-6	Mercados servidos.	Pág. 63 y 68	
	102-7	Tamaño de la organización.	Pág. 113, 114, 149	
	102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores.	Pág. 116, 117, 118 y 119	
	102-9	Cadena de suministro.	Pág. 15, 39, 208	
	102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro.	No se han producido cambios significativos durante el periodo objeto del informe.	
102-11	Principio o enfoque de precaución.	Pág. 42-44, 191		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-12 Iniciativas externas.	Pág. 193	
	102-13 Afiliación a asociaciones.	Pág. 151	
<b>ESTRATEGIA</b>			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Pág. 5	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
	102-16 Valores, principios, Estándares, y normas de conducta.	Pág. 13, 48-49	
<b>GOBERNANZA</b>			
	102-18 Estructura de gobernanza.	Pág. 12	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
	102-40 Lista de grupos de interés.	Pág. 204	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	En el año 2019 no se han producido nuevos acuerdos de negociación colectiva. 1. Acuerdos de negociación colectiva: 2019. Conforme con lo establecido en el artículo 18.Dos de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, se firmó un acuerdo con los representantes de los trabajadores de la Sociedad, para la distribución del incremento adicional del 0,2 %, destinado a la normalización y tipificación de los puestos de trabajo del personal acogido al convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado, fijo continuo y fijo por actuación, y del personal fijo acogido al convenio colectivo de Delegaciones del Ente Público Empresarial Loterías y Apuestas del Estado, adecuando y homologando los complementos de "productividad por cantidad o calidad de trabajo" y de "productividad fija", respectivamente.	
	102-42 Identificación y selección de los grupos de interés.	SELAE ha identificado a sus grupos de interés a partir de criterios tales como su interdependencia con ellos, su responsabilidad sobre ellos o su proximidad y capacidad de influencia.	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Pág. 204-208	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	Pág. 211	
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Pág.11	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	<b>102-46</b> Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	Pág. 212 1. Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente 2. Seguridad de la Información y Protección de Datos 3. Nuestra Tecnología 4. Transparencia 5. Resultados Económicos 6. Reclamaciones y Quejas 7. Juego Responsable 8. Información sobre resultado de nuestros Juegos 9. Proyectos de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación 10. Seguridad y la Salud en el Trabajo 11. Proyectos de Apoyo a la Sociedad 12. Compras Responsables Límite y cobertura Interno ■ Actividad SELAE ■ Proveedores ■ Clientes Aspectos no GRI	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
			13. Cumplimiento Ético y Regulatorio 14. Conciliación Laboral y Familiar 15. Publicidad y Marketing Responsable 16. Diversidad e Igualdad de Oportunidades 17. Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación 18. Estrategia, Objetivos y Proyectos 19. Relaciones con los Grupos de Interés 20. Riesgos Penales  Límite y cobertura Interno  Aspectos no GRI	
	102-47	Listado de temas materiales.	Pág. 212	
	102-48	Reexpresión de la información.	No se han producido cambios significativos en la expresión de la información.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	No se han producido cambios significativos en la expresión de la información.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-50	Período objeto del informe.	2019	
	102-51	Fecha del último informe.	2018	
	102-52	Ciclo de elaboración de los informes.	Anual	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Pág. 7	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Opción de conformidad - esencial	
	102-55	Índex de Contenido GRI.	Pág. 214	
	102-56	Verificación externa.	El informe no se ha verificado externamente	
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>Desempeño económico</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 60-63	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 60-63	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 60-63	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 149	
<b>Cumplimiento ambiental / cumplimiento regulatorio</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 183	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 183	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 183	
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016</b>	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2019 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 139-146	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 139-146	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 139-146	
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el y trabajo 2016</b>	403-2	Tipos de accidente y tasas de frecuencia.	Pág. 145	
<b>Formación y enseñanza</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 126-130	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 126-130	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 126-130	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 127	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Pág. 129	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 132, 133-134, 137	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 132, 133-134 137	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 132, 133-134, 137	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 119	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>Comunidades locales / proyectos de apoyo a la sociedad</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 166-168	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 166-168	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 166-168	
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Pág. 170-182	
<b>Cumplimiento socioeconómico cumplimiento ético y regulatorio</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 19-25, 48, 53-54	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 19-25, 48, 53-54	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 19-25, 48, 53-54	
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>	419-1	Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	En 2019 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento en este ámbito	
<b>TEMAS MATERIALES NO CUBIERTOS POR LOS ESTÁNDARES GRI</b>				
<b>Información de los juegos</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 21	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 21, 99	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 21	
<b>Información de los juegos</b>	No GRI	Información sobre las características, las ventas y los premios de cada juego	Pág. 68, 70-81, 103-108	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>Proyectos de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 166-169	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 166-169	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 166-169	
<b>Proyectos de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación</b>	No GRI	Aportación de SELAE a las actividades de carácter educativo, cultural e investigación, 2019.	Pág. 176-182	
<b>Estrategia, Objetivos y Proyectos</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 60-61	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 60-61	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 60-61	
<b>Estrategia, Objetivos y Proyectos</b>	No GRI	Modelo de negocio basado en altos niveles de calidad y de seguridad de los servicios y productos, en juegos responsables y sostenibles.	Pág. 154-165	
<b>Calidad del servicio y satisfacción del cliente</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 159-161	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 159-161	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 159-161	
<b>Calidad del servicio</b>	No GRI	Medidas y políticas referentes a prestar una buena calidad en el servicio.	Pág. 159-161	
<b>Reclamaciones y quejas</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 161	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 161	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 161	
<b>Reclamaciones y quejas</b>	No GRI	Sistema implantado para recibir y gestionar las reclamaciones en el servicio.	Pág. 161, 206-207	
<b>Riesgos penales</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 42-44	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 42-44	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 42-44	
<b>Riesgos penales</b>	No GRI	Sistema implantado para gestionar los riesgos penales.	Pág. 42-44	
<b>Seguridad de la información y protección de datos</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 45-46, 162-165	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 45-46, 162-165	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 45-46, 162-165	
<b>Seguridad de la información y protección de datos</b>	No GRI	Sistema implantado para gestionar la seguridad de la información y la protección de datos	Pág. 45-46, 162-165	
<b>Juego responsable</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 154-158	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 154-158	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 52	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>Juego Responsable</b>	No GRI	Política de Juego Responsable	Pág. 154-158	
<b>Información sobre el resultado de los juegos</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 70, 99	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 70, 99	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 70, 99	
<b>Información sobre el resultado de los juegos</b>	No GRI	Sistema de información sobre el resultado de los juegos.	Pág. 70, 99	
<b>Conciliación laboral y familiar</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 138	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 138	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 138	
<b>Conciliación laboral y familiar</b>	No GRI	Política de conciliación laboral y familiar	Pág. 138	
<b>Transparencia</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 50	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 50	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 50	
<b>Transparencia</b>	No GRI	Política de transparencia	Pág. 50	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>Tecnología</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 111-113	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 111-113	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 111-113	
<b>Tecnología</b>	No GRI	Introducción de nuevas tecnologías.	Pág. 111-113	
<b>Publicidad y marketing responsable</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 96, 99, 156, 102	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 96, 99, 102, 103-110, 156	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 96, 99, 102, 156	
<b>Comunicación responsable</b>	No GRI	Política de comunicación responsable.	Pág. 99	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
<b>Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 40-41	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 40-41	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 40-41	
<b>Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo</b>	No GRI	Política antiblanqueo.	Pág. 23, 40	

