



Compartiendo **valores**

MEMORIA INTEGRADA 2020



LOTERÍAS
Y APUESTAS DEL ESTADO



ÍNDICE

1

Carta del
Presidente

3



2

Nuestra
Identidad

5



3

Huella Social
2020

13



4

Gobierno Corporativo
y Ética Empresarial

20



5

Negocio
Responsable

66



6

Compromisos de SELAE
con las personas Partici-
pantes, la Sociedad y el
Medio Ambiente **165**



7

Relaciones con los
Grupos de Interés

223



8

Análisis de Materialidad
2020

232



9

Elaboración y Revisión
del Informe Integrado

236



1

Carta del presidente





Imagen realizada por el Servicio de Prensa de SELAE

Estimadas/os amigas/os,

En el año 2020 nos enfrentamos a un escenario incierto y difícil ocasionado por las consecuencias derivadas de la pandemia mundial. La comercialización de nuestros juegos se suspendió el 15 de marzo de 2020 en virtud de lo establecido en el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. La venta de los juegos se reanudó de manera paulatina a partir del 18 de mayo de 2020. Un efecto inevitable de la pandemia fue el descenso de las ventas un 16,96% con respecto al ejercicio anterior.

Fiel a nuestros valores, y a nuestro fuerte compromiso social, pusimos en marcha rápidamente el

apoyo a programas específicos centrados en la ayuda a grupos más vulnerables de nuestra sociedad con el objetivo de sumar esfuerzos por minimizar los impactos del COVID. Estos programas sociales se realizaron a través de los convenios de colaboración con Cruz Roja, Cáritas y Asociación Española Contra el Cáncer. Nos enorgullece haber podido ayudar durante el 2020 a cerca de un millón de personas con nuestra acción social.

Para continuar desarrollando nuestra actividad dotamos a los empleados y empleadas de las herramientas de trabajo a distancia con la prioridad de evitar contagios, propusimos un aplazamiento de los pagos pendiente de la red de venta (unos 57 millones durante seis meses) e iniciamos un diálogo para desarrollar medidas que paliasen la situación dentro de nuestras competencias.

Es de destacar que el sorteo de Navidad se celebró a puerta cerrada, solamente con los medios de comunicación autorizados y bajo unas estrictas medidas sanitarias. Todas estas medidas excepcionales no impidieron que el sorteo de 2020 se viviera con la misma ilusión de siempre, ya que marca en España el comienzo de las fiestas navideñas, aunque se añorase el calor y color del público que asiste al sorteo.

Loterías, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, 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. Valores como la solidaridad, integridad, sostenibilidad, transparencia, valor compartido y responsabilidad, junto al compromiso con el juego responsable, el compromiso social con los grupos más vulnerables y el respeto al medio ambiente, conforman algunas de sus señas de identidad más características, contribuyendo al crecimiento económico, al progreso y la cohesión social.

Me siento orgulloso al confirmar que nos hemos adaptado rápidamente al nuevo escenario, y preocupado, como toda la sociedad, por las consecuencias de la pandemia, en general y en nuestro sector. Sólo trabajando unidos y unidas se pueden vencer las dificultades. Y esa es la mejor lección que podemos extraer de lo vivido durante el año 2020. Nada de lo realizado habría sido posible sin el esfuerzo de todos y todas y, como no, sin la apuesta por Loterías de nuestra sociedad.

Muchas gracias,

Jesús Huerta
 Presidente de SELAE

2

Nuestra Identidad

- Información sobre la sociedad
- Régimen jurídico y funciones
- Participación en otras empresas y sociedades
- Propósito, valores y visión
- Estructura organizativa



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

SEDE SOCIAL: Calle Poeta Joan Maragall, 53, 28020 Madrid

PÁGINA WEB DE LA EMPRESA: 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



Imagen realizada por el Servicio de Prensa de SELAE

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 el notario 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.

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 gestión, explotación y comercialización de las loterías y juegos en sus distintas modalidades, dentro o fuera del territorio nacional.
- La gestión, explotación y comercialización de las apuestas deportivas, hípicas en cualquiera de sus modalidades, así como cualesquiera otros concursos de pronósticos que se realicen sobre resultados de eventos deportivos o de eventos distintos de los anteriores.

- La realización de cualesquiera actividades técnicas, informáticas o complementarias relacionadas con la gestión, explotación y comercialización del juego.

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. La sociedad puede operar sus juegos en todo el territorio nacional.

Con fecha 20 de enero de 2020, SELAE recibió autorización del Ministerio de Hacienda mediante la aprobación de la

Orden HAC/204/2020, de 23 de enero, para la organización y explotación de los juegos de lotería de su titularidad en el territorio del Principado de Andorra. Con fecha 12 de noviembre de 2020, SELAE suscribió con las autoridades andorranas el correspondiente convenio para la organización de juegos de azar y apuestas de titularidad de SELAE en el citado territorio.

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**

Almacén

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 Vitoria y Burgos, y los territorios de Salamanca y Zamora, han quedado integrados en una delegación, las delegaciones de Burgos y Zamora respectivamente.

Burgos/Vitoria

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

Zamora/Salamanca

Calle Regimiento de Toledo, 17.
49011 - **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

a. Hipódromo de la Zarzuela, S.A., S.M.E. (HZ)

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

b. 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.

- 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 2020, 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 2020

- World Lottery Association ("WLA")**: El presidente de SELAE es miembro del Comité Ejecutivo, como representante de la European Lotteries en la WLA.
- European Lotteries ("EL")**: El presidente de SELAE es miembro del Comité Ejecutivo y preside el Grupo Operational Risk & Assurance, siendo el Responsable ejecutivo de este Comité, el Delegado de Protección de Datos de SELAE.
- Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado ("CIBELAE")**: 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.

PROPÓSITO, VALORES Y VISIÓN

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

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 participantes, 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.

PRÓPOSITO

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



VISIÓN

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

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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



3

Huella Social 2020

- Huella social 2020



HUELLA SOCIAL 2020

Introducción

SELAE desde su fundación, hace más de dos siglos y medio, 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 valores como la solidaridad, integridad, sostenibilidad, valor compartido, transparencia y responsabilidad, junto al compromiso con el juego responsable y el respeto al medio ambiente conforman algunas de sus señas de identidad más características, contribuyendo al crecimiento económico, bienestar y al progreso social.

SELAE ha contribuido en el año 2020 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, las empresas proveedoras a las que compra productos y servicios, y las personas a las que emplea directamente y del empleo indirecto generado por nuestra actividad y por los premios que paga.

SELAE adopta un papel proactivo en el desarrollo sostenible del entorno dando respuestas a los retos sociales más urgentes (en 2020 dirigidos especialmente aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID 19), en la minimización del impacto en el medioambiente de sus actividades y en la minimización del impacto del juego adoptando las mejores prácticas de Juego Responsable.



Imagen cedida por Cruz Roja

En el ejercicio 2020 se resume en los siguientes apartados:

1. ECONÓMICA

En SELAE contribuimos económicamente con el Estado y la sociedad en general. Mantenemos la posición de liderazgo como la Sociedad Pública Estatal que mayor contribución realiza a los Presupuestos del Estado.



0,74%

aportación al
Producto Interior
Bruto Nacional
(sobre PIB)



1.840 M€

aportación al Tesoro Público
(dividendos + impuestos)



1.948 M€

(EBITDA)



5.014 M€

en premios a los
agraciados



523 M€

en Impuestos



30 M€

en rentas
de personal



568 M€

en comisiones
abonadas a la
red comercial



Más de

13.000

empleos indirectos
generados en los
puntos de venta y
delegaciones de
nuestra red comercial



166,5 M€

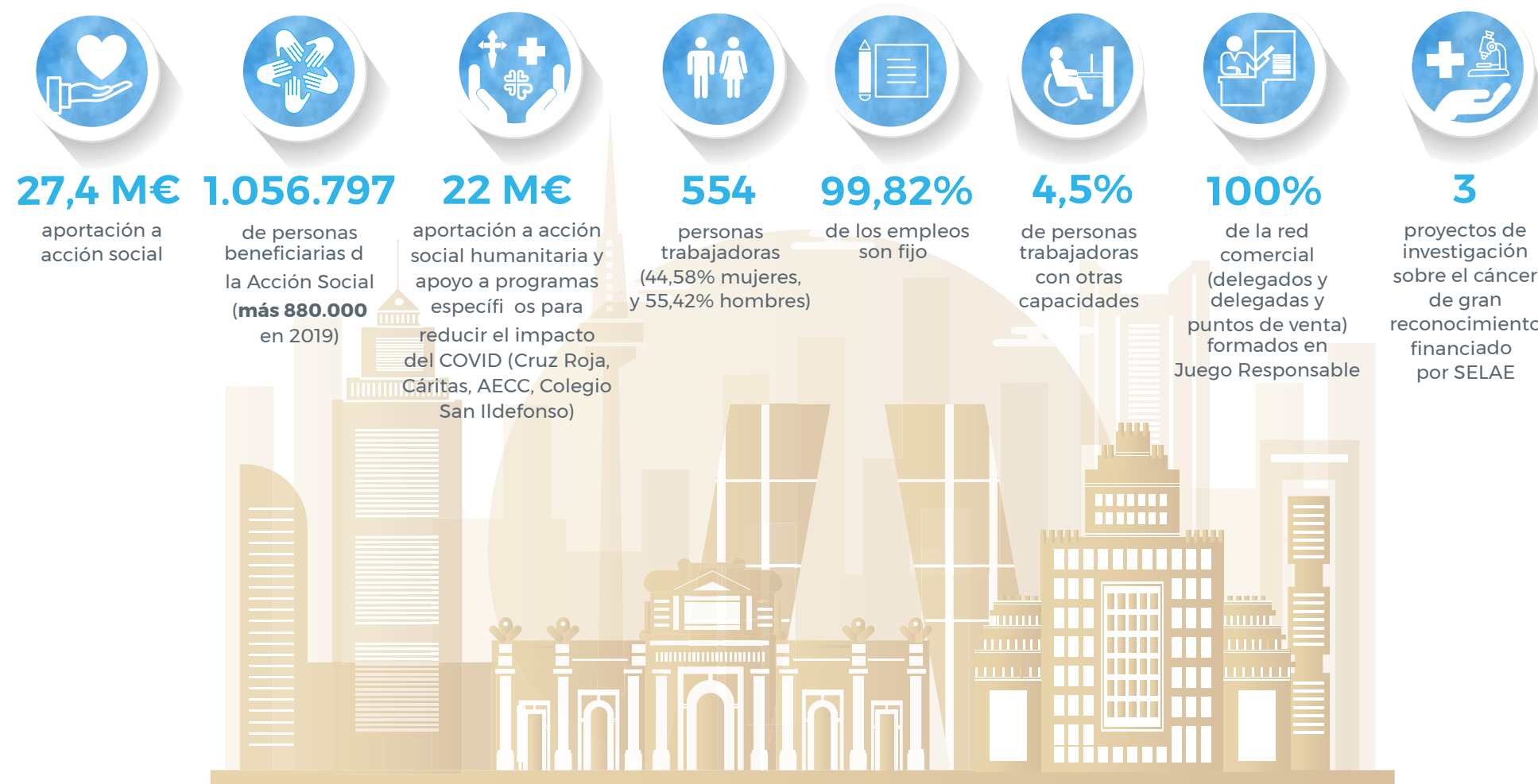
importe de la
contratación
adjudicada
a empresas
proveedoras
nacionales

94%

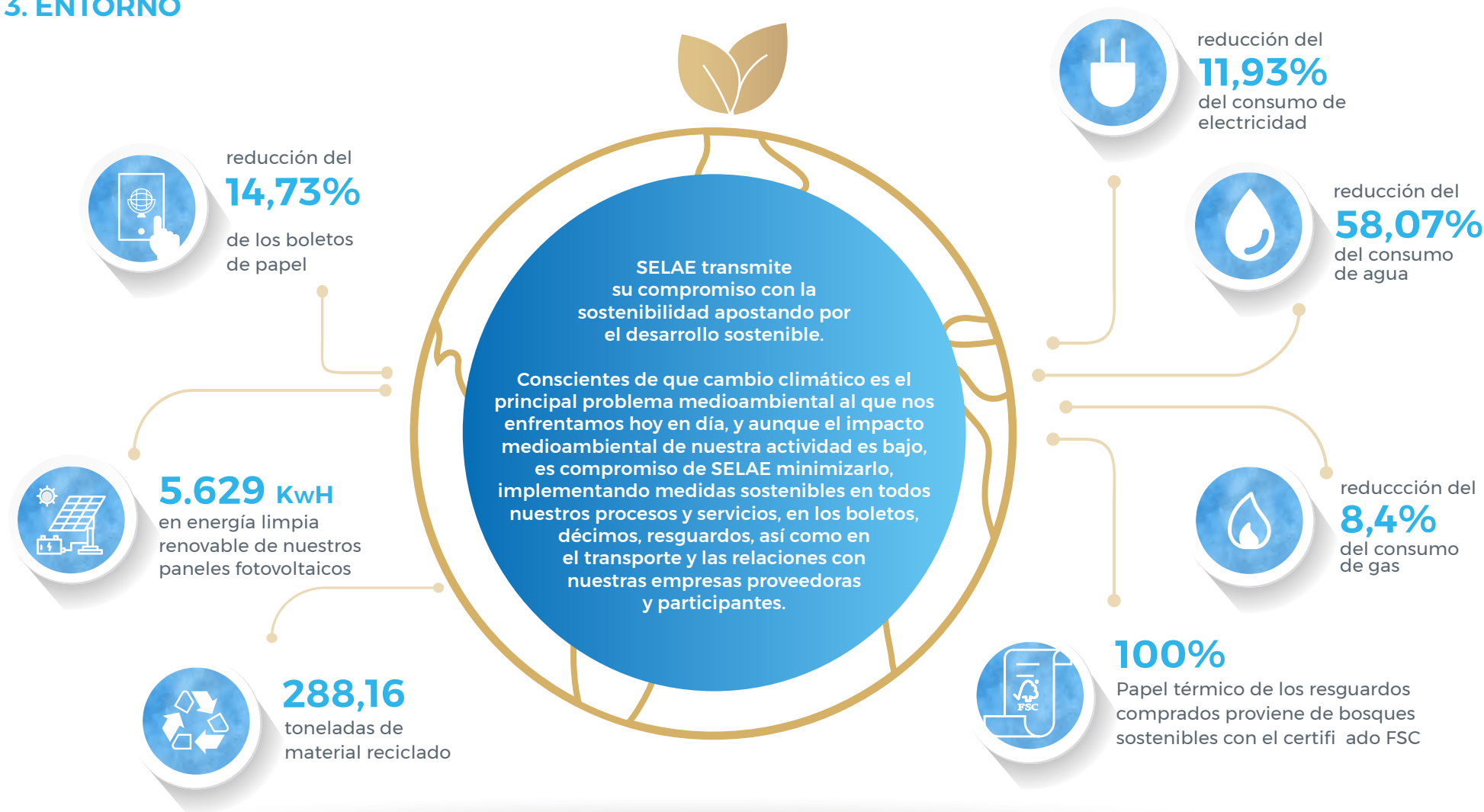
de los contratos
han sido
adjudicadas
a empresas
proveedoras
nacionales

2. SOCIAL

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



3. ENTORNO



4. COVID 19



En virtud de lo establecido en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, con fecha **15 de marzo de 2020** quedó suspendida la comercialización de todos los productos de SELAE.

Los sorteos correspondientes a la semana 11 que finalizaban el 15 de marzo de 2020, todos se celebraron. En la semana 12, solamente se celebraron los sorteos de Euromillones y su juego asociado “El Millón”. La venta de los juegos se reanudó de manera paulatina a partir del 18 de mayo de 2020 con los sorteos de Euromillones y La Primitiva. La semana del 25 de mayo de 2020 se reanudaron el resto de juegos activos, y a partir del jueves 11 de junio se reanudó la venta de la Lotería Nacional.

SELAE ante la emergencia social provocada por el COVID-19 puso en marcha el apoyo a programas específicos centrados en el apoyo social a grupos vulnerables con el objetivo de sumar esfuerzos por minimizar los impactos del COVID. Estos programas sociales se realizaron a través de los convenios de colaboración con Cruz Roja, Cáritas y Asociación Española Contra el Cáncer.

Desde el inicio del confinamiento, SELAE tuvo que adaptarse al trabajo en remoto y, para ello, fue necesario dotar a las personas trabajadoras de las herramientas necesarias para el correcto desempeño de su actividad profesional. Se adecuaron los procesos y procedimientos a las condiciones del trabajo en remoto, sin que la consecución de los objetivos de SELAE se hayan visto alterados.

En 2020 se produjo una normativa especial para el trabajo en remoto y se emitieron recomendaciones para el trabajo seguro en el nuevo escenario.

Se modificó el enfoque de la seguridad y salud en la organización y se centró en cooperar con las autoridades sanitarias y seguir las pautas de actuación con el objetivo general de evitar los contagios comunicando a todas las personas trabajadoras de SELAE las recomendaciones que en cada momento fueron publicada por sanidad.

Se garantizó la difusión específica de las medidas adoptadas por la organización con el objetivo general de evitar la transmisión y se presentó el Plan de reincorporación a la actividad presencial en SELAE. Se realizó una evaluación del personal trabajador especialmente sensible en relación con la presencia de SARS-CoV-2.

Se elaboró el Procedimiento de estudio y manejo de contactos, con el objetivo de la detección precoz de cualquier caso que pudiera tener infección activa y reducir el riesgo de transmisión de la enfermedad.

A raíz de la emergencia sanitaria que ha supuesto la pandemia de COVID-19 y las medidas contenidas, entre otros, en el **Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo**, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

A partir del tercer cuatrimestre hubo en SELAE una paulatina adaptación a la combinación del trabajo presencial y en remoto, organizando los correspondientes equipos de trabajo para salvaguardar la

seguridad de las personas trabajadoras. Además, se implantó el Procedimiento de estudio y manejo de contactos, colaborando en la gestión de la incapacidad temporal por COVID-19. Por último, en este tercer cuatrimestre, SELAE elaboró un Plan de actuación preventivo y de control COVID-19 para el Sorteo Extraordinario de Navidad 2020.



4

Gobierno Corporativo y Ética Empresarial

- Marco legal de las actividades de SELAE
- Estructura de Gobierno Corporativo
- Ética y Responsabilidad Social
- Prácticas de Buen Gobierno



MARCO LEGAL DE LAS ACTIVIDADES DE SELAE

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

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.
- Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.
- Orden HAC/204/2020, de 23 de enero, por la que se autoriza a la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, SME., S.A, para la organización y explotación de los juegos de lotería de su titularidad en el territorio del Principado de Andorra.

- **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.loteriasyapuestas.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 2.500 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, 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.

1. 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 las siguientes funciones:

Funciones:

- 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 2020:

La Junta General de Accionistas se ha reunido en el ejercicio 2020 en **7** ocasiones.

2. 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 2020 era un Presidente Ejecutivo, doce 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, el 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.



Imagen realizada por el Servicio de Prensa de SELAE.

La composición del Consejo a 31 de diciembre de 2020 era la siguiente:

PRESIDENTE

D. Jesús Huerta Almendro

Presidente SELAE

Nombramiento:
25 de julio de 2018

VOCAL

Dña. Lara María Arranz Faz

Subdirectora General de Empresas
y Participaciones Estatales de
la Dirección General del
Patrimonio del Estado

Nombramiento:
26 de marzo de 2019

VOCAL

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

Nombramiento:
26 de septiembre de 2019

VOCAL

Dña. Ruth Doval Inclán

Abogada del Estado-Jefe
ante la Audiencia Nacional

Nombramiento:
27 de febrero de 2020

(*)

VOCAL

D. Juan Fernández Carnicer

Director del Gabinete de
la Presidencia del Consejo
Superior de Deportes

Nombramiento:
28 de mayo de 2020

(*)

VOCAL

D. José Guillermo Ferraz Corell

Director del Gabinete del Secretario
de Estado de Hacienda

Nombramiento:
22 de mayo de 2017

VOCAL

D. Luis Gavira Caballero

Presidente Organismo Autónomo
Comisionado para el Mercado
de Tabacos

Nombramiento:
22 de febrero de 2020

(*)

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. Alberto Herranz Martín

Vocal Asesor del Gabinete
del Ministro del Interior

Nombramiento:
27 de febrero de 2020

(*)

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:
26 de junio de 2012
Reelección del cargo:
28 de mayo de 2020

VOCAL
D. José Santos Santamaría Cruz

Secretario Junta de Contratación
Centralizada, Dirección General
de Racionalización y Centralización
de la Contratación

Nombramiento:
22 de mayo de 2017

VOCAL
**D. Francisco de Asís Sanz
Gandasegui**

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

Nombramiento:
26 de abril de 2017

**SECRETARIA DEL CONSEJO
(NO CONSEJERA)**
Dña. María Bueyo Díez Jalón

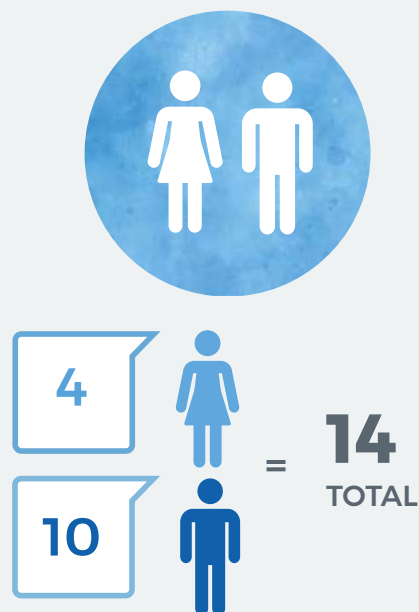
Abogada del Estado-Jefe en
el Ministerio de Hacienda

Nombramiento:
20 de marzo de 2020

(*)

(*) Miembros del Consejo nombrados durante el año 2020

Distribución por género en el Consejo de Administración:



Durante el año 2020, el Consejo de Administración se ha reunido en 13 ocasiones, 2 fueron presenciales, 3 por escrito y sin sesión, y 8 por videoconferencia.

Bajas en el Consejo de Administración durante el año 2020

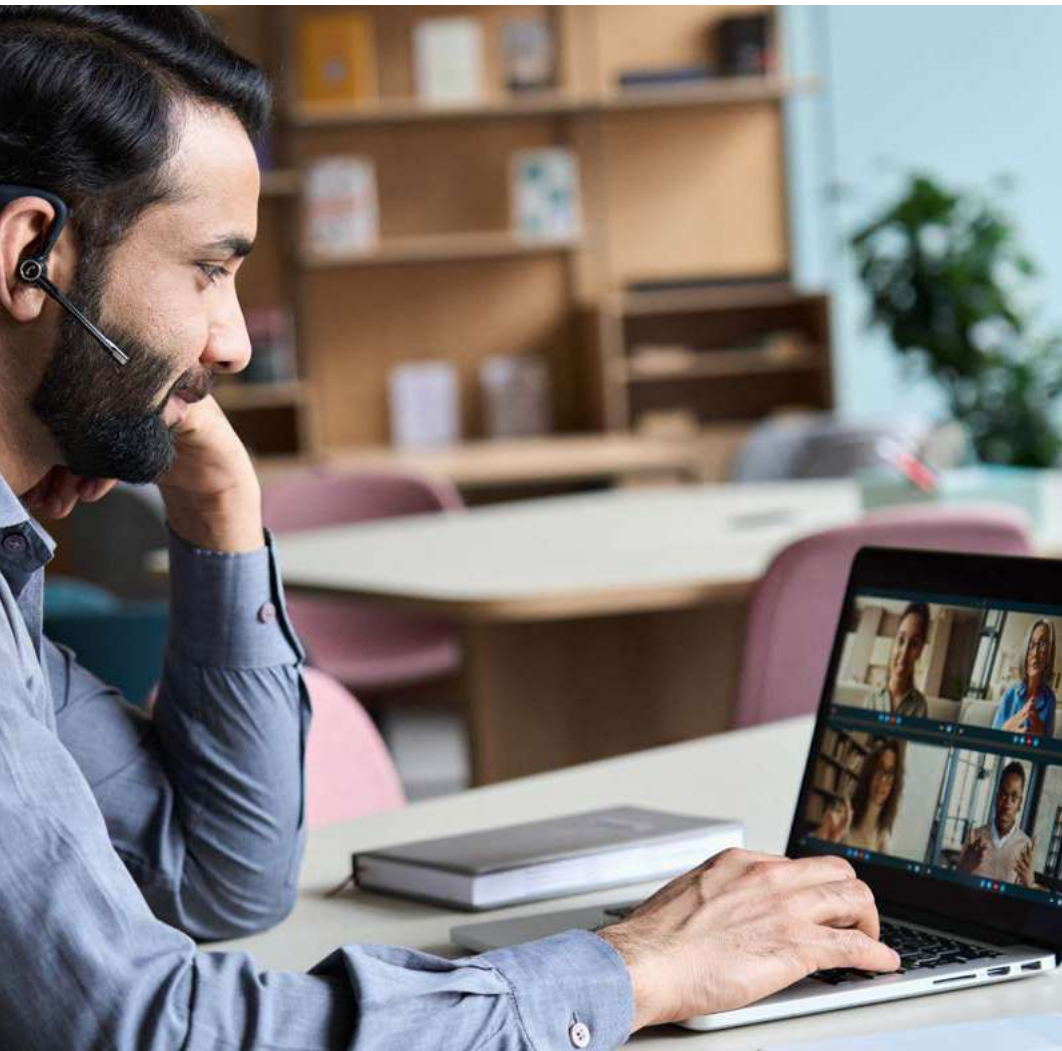
Dña. Ana Teresa Bosch Jiménez Vocal	Abogada del Estado-Jefe en la Audiencia Nacional
D. Julio Bruno Bárcena Vocal	Director de la División del Gabinete Técnico del Secretario de Sanidad y Consumo, Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
Dña. Rocío García Romero Vocal	Directora Adjunta del Gabinete del Ministerio del Interior
D. Roberto Moisés Gutiérrez Vocal	Vocal Asesor del Gabinete Técnico de la Subsecretaría de Hacienda, Ministerio de Hacienda
Dª Lucía Muñoz-Repiso Blanco Vocal	Subdirectora General de Deporte Profesional y Control Financiero (Consejo Superior de Deportes)
Dña. Mª del Carmen Tejera Gimeno Secretaria del Consejo (no Consejera)	Abogada del Estado Jefe en el Ministerio de Hacienda y Función Pública

Incompatibilidades

Durante el año 2020 no se ha registrado ninguna incompatibilidad entre los miembros del Consejo de Administración para desempeñar su cargo.

Reuniones y régimen de adopción de acuerdos (número de reuniones anuales)

De acuerdo con 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.



Evolución de las formas de reunión durante la pandemia:

El RDL 8/2020 estableció, en su artículo 40, una serie de medidas extraordinarias en el ámbito societario, permitiendo que las reuniones de los órganos de administración y gobierno y las juntas generales y asambleas de las personas jurídicas de derecho privado pudieran celebrarse hasta el 31 de diciembre de 2020 por videoconferencia o por conferencia telefónica múltiple en ciertas condiciones aun cuando no estuviera previsto en sus estatutos.

Tras la publicación del Real Decreto 34/2020, de 17 de noviembre, de medidas urgentes de apoyo a la solvencia empresarial y al sector energético, y en materia tributaria, esta posibilidad se amplió hasta el 31 de diciembre de 2021, pero solamente en el caso de las juntas generales o las asambleas de socios. Habiendo constatado el buen funcionamiento de la celebración por medios electrónicos de las reuniones de la Junta General, el Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría de SELAE durante 2020, y considerando la posibilidad de que la situación sanitaria se extendiese más allá del 31 de diciembre de 2020, la Junta General de SELAE acordó la modificación de los Estatutos de SELAE, el 17 de diciembre de 2020, para contemplar la posibilidad de celebrar este tipo de sesiones por medios electrónicos (tanto para Junta General como para Consejo de Administración y Comisión de Auditoría).



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 13 sesiones del Consejo de Administración, en el año 2020 la retribución media por sesión ordinaria del Consejo de Administración y consejero (excluido el Presidente) fue de **1.090,36 €**, distribuido en 11 meses.

Estas cuantías no han sufrido modificación alguna desde el ejercicio 2012. Por consiguiente, no existe discriminación salarial alguna por razón de sexo.

Los miembros del **Consejo de Administración** de SELAE que han ejercido el cargo de consejeros durante el ejercicio 2020, han devengado remuneraciones y dietas por un importe de 383 miles de euros (388 miles de euros en 2019).



13

sesiones del
Consejo de
Administración



1090,36 €

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:

- (i) Informar a la Junta General de accionistas sobre cuestiones que planteen los accionistas en materia de su competencia.
- (ii) Mantener un eficaz sistema de control interno de la Sociedad y garantizar la transparencia, integridad y veracidad de la información financiera que elabora y publica.
- (iii) Analizar, junto con los auditores de cuentas, las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.
- (iv) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera a someter al Consejo de Administración.
- (v) Supervisar la actividad de la auditoría interna de la Sociedad.

Durante el ejercicio 2020 se celebraron 4 sesiones de la Comisión de Auditoría y Control, 1 presencial, 1 por escrito y sin sesión, y 2 por videoconferencia.

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.

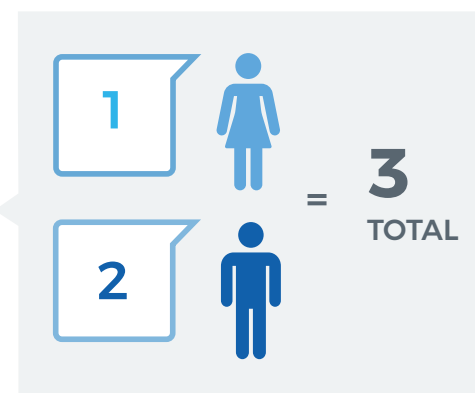
A 31 de diciembre del año 2020, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control eran:

Presidente:

D. Esteban Roca Morales

Vocales:

D. José Santos Santamaría Cruz
y Dña. Lara María Arranz Faz





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 **1.520 €** 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 4 sesiones de la Comisión de Auditoría y Control, en el año 2020 la retribución media por sesión ordinaria de la Comisión de Auditoría y Control y miembro fue de **380,00 €**.



4
 sesiones de la Comisión
 de Auditorías y Control



380 €
 retribución media
 por sesión ordinaria

4. 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 Dirección 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:

Dña. Natalia Jaquotot Garre



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 la dirección o direcciones competentes.
- Poner en conocimiento del Comité los procedimientos, guías e instrucciones técnicas 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 de asunción preferente.
- 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.

Las remuneraciones y dietas devengadas durante el ejercicio 2020 por el personal de **Alta Dirección** de SELAE, excluidos aquellos que a su vez son también Administradores, ascendieron a un importe de 1.004 miles de euros correspondientes a retribuciones, de los cuales 234 euros corresponden a indemnizaciones por razón de servicio, (971 miles de euros en 2019 de los cuales 969 miles de euros correspondían a retribuciones y 2 miles de euros a indemnizaciones por razón de servicio).

En 2020 se produjo una normativa especial para el trabajo en remoto y se emitieron recomendaciones para el trabajo seguro en el nuevo escenario.

El Comité de Gestión de Seguridad de la Información está formado por 8 personas (2 mujeres y 6 hombres) La composición del Comité a **31 de diciembre de 2020** era:

Presidente

El Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

1

2

Secretario

Ejerce esta función el jefe del Departamento de Calidad y RSC.

3

Vocales

El Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- 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 2020 este Comité se reunió en una ocasión.





4. Comisión de Contratación (funciones, composición):

La Comisión de Contratación es el órgano de contratación 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/as comerciales).

- i) la competencia en materia de contratación abarca no sólo el inicio del expediente y su adjudicación, sino también la prórroga, modificación y cesión, correspondiendo las restantes decisiones en materia de ejecución del contrato a la dirección correspondiente.
- ii) según las Instrucciones de los Puntos de Venta y Delegaciones, el Consejo delega en la Comisión la competencia “en materia de comercialización de los juegos de SELAE y la gestión de su Red Comercial y que “dicha competencia abarca el inicio del expediente y su adjudicación, la prórroga y modificación”, siendo las restantes decisiones en materia de efectos y extinción de dichos contratos delegadas por el Consejo de Administración en el Director que según el organigrama de la Sociedad tenga encomendada la gestión de la Red Comercial (instrucción 3.3.)

La Comisión de Contratación de la Sociedad está integrada por:





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 las distintas direcciones 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.

Los principales órganos de control interno competente en PBC&FT son el Consejo de Administración, el Representante ante el Servicio Ejecutivo (SEPBLAC), la Unidad Operativa de Prevención del Blanqueo de Capitales ("UOPBC"), y la Unidad Técnica.





Actualmente la persona que ostenta la condición de **Representante ante el SEPBLAC** es la Directora Adjunta Fiscal, y entre las funciones más relevantes a realizar destacan las siguientes:

- Canalizar las comunicaciones entre la Sociedad y el Servicio Ejecutivo, especialmente las relativas a las comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo y los requerimientos de información de las autoridades competentes.
- Recibir y contestar las solicitudes de información enviadas por el SEPBLAC y otras autoridades, informando en todo caso a la UOPBC de las contestaciones realizadas.
- Formar parte de la UOPBC en calidad de presidente, convocar las reuniones de la unidad, fijar el orden del día y coordinar el ejercicio de sus funciones.
- Participar en las reuniones de carácter consultivo o divulgativo que convoca el SEPBLAC.
- Mantener informado al Consejo de Administración sobre cualquier circunstancia que pudiera o debiera alterar o modificar la política de prevención del blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo que realiza la Sociedad.
- Nombramiento de las personas autorizadas ante el Servicio Ejecutivo.
- Representar a SELAE en toda clase de procedimientos administrativos o judiciales que pudieran estar relacionados con las comunicaciones de cualquier tipo realizadas al SEPBLAC por parte de la Sociedad, con la asistencia del Servicio Jurídico de SELAE.
- Participar en reuniones y foros convocados por otras entidades y organismos en materia de prevención del blanqueo de capitales.

Actualmente la **UOPBC** está compuesta por seis miembros en total (3 hombres y 3 mujeres), representativos de las distintas direcciones de SELAE implicadas en el proceso, y se ha reunido en el año 2020 en **10 ocasiones** (12 en 2019).

Entre las tareas más relevantes llevadas a cabo durante el año 2020 por la UOPBC, cabe incidir en las siguientes:

- a)** Aprobar la política general de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, sin perjuicio de las competencias propias del órgano de administración de SELAE.
- b)** Aprobar el desarrollo e implantación de los procedimientos internos de prevención de blanqueo, y supervisar el cumplimiento de la normativa vigente en la materia.
- c)** Aprobar el plan anual de formación de empleados y empleadas en la materia.
- d)** Aprobar las actualizaciones y revisiones del documento de análisis de riesgos en base a la experiencia y a las propuestas de la unidad técnica.
- e)** Aprobar mejoras en el análisis de los riesgos de la Sociedad en base a la experiencia y a las propuestas de la unidad técnica, así como aprobar la fijación de los criterios de detección de las operaciones sospechosas objeto de análisis.

- f)** Adoptar las decisiones de comunicación al SEPBLAC de las operaciones con indicios, en base al análisis presentado por la unidad técnica. En el acta de la reunión correspondiente se reflejará el sentido y motivación del voto de cada uno de los miembros de la UOPBC.
- g)** Aprobación anual de un informe o memoria explicativa que contenga los hechos más relevantes que se hayan producido en materia de prevención.
- h)** Responsabilizarse del sistema de detección del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- i)** Estar informado, analizar y debatir las modificaciones legislativas y demás novedades que puedan afectar a SELAE en relación con las políticas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, proponiendo las adaptaciones o reformas pertinentes, e informando a las personas trabajadoras en su caso.



La **Unidad Técnica**, ha estado compuesta durante el año 2020 por 2 personas (1 hombre y 1 mujer) y entre las tareas más relevantes llevadas a cabo durante el año 2020, cabe incidir en las siguientes:

- Participación en el desarrollo del sistema de prevención, evaluando de forma continuada el funcionamiento del sistema y su efectividad.
- Elevación a la UOPBC de las propuestas de mejora y actualización del sistema de prevención.
- Mantenimiento, difusión y aplicación de los procedimientos en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Propuesta a la UOPBC de comunicación al SEPBLAC de aquellas operaciones que, como consecuencia de los diferentes análisis, sean susceptibles de ser remitidas a dicho organismo por cumplir las condiciones para ser consideradas como operaciones con indicios de blanqueo de capitales.
- Preparar la contestación a los requerimientos de información del Servicio Ejecutivo u otras autoridades.
- Gestionar y administrar la información que resulta de la aplicación informática de prevención del blanqueo de capitales. La unidad técnica realizará un examen especial respecto de aquellas operaciones en las que aprecie mayor riesgo y lo elevará a la UOPBC a efectos de acordar su comunicación o no al SEPBLAC;
- Análisis de las operaciones, procedentes de los listados obtenidos a partir de determinados parámetros y filtros acordados en el seno de la UOPBC. La unidad técnica realizará un examen especial respecto de aquellas operaciones en las que aprecie mayor riesgo y lo elevará a la UOPBC a efectos de acordar su comunicación o no al SEPBLAC;
- Propuesta de actualización constante, de acuerdo con las mejoras detectadas, del documento en el que se determina el plan de riesgos de la Sociedad.

En 2020 SELAE impartió formación en Prevención de Blanqueo de Capitales a empleados y empleadas de distintas direcciones de la organización que tiene una mayor vinculación con asuntos relacionados con esta materia, a la Red de Venta en su conjunto (Delegados, Delegadas y Puntos de Venta), a la Unidad Operativa (UOPBC) de SELAE, a la Unidad Técnica y al personal de alta dirección.

En 2020 la responsable participa en la Comisión Técnica de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación de Terrorismo de CIBELAE (Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado).

Por último, cabe indicar que el modelo de gestión del riesgo de SELAE en materia de PBC&FT está sometido a continua revisión independientemente. De acuerdo con la regulación española, un **experto externo** realiza anualmente una auditoría del sistema de prevención, que en 2020 ha sido realizada por **Informa Consulting**. Esta revisión se complementa además con la realizada por la Dirección Adjunta de Auditoría Interna de SELAE.

En 2020 se impartió formación en PBC&FT a la red de venta (delegados y delegadas y puntos de venta) formando a mas 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 (el “Programa”), en atención a lo previsto en la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo, de Reforma del Código Penal (el “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 (a título de ejemplo, se sustituye el término denuncia por comunicación recibida dado que las comunicaciones que se realicen a través del Canal Ético pueden no estar relacionadas con temas Penales).

- 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.
- 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.

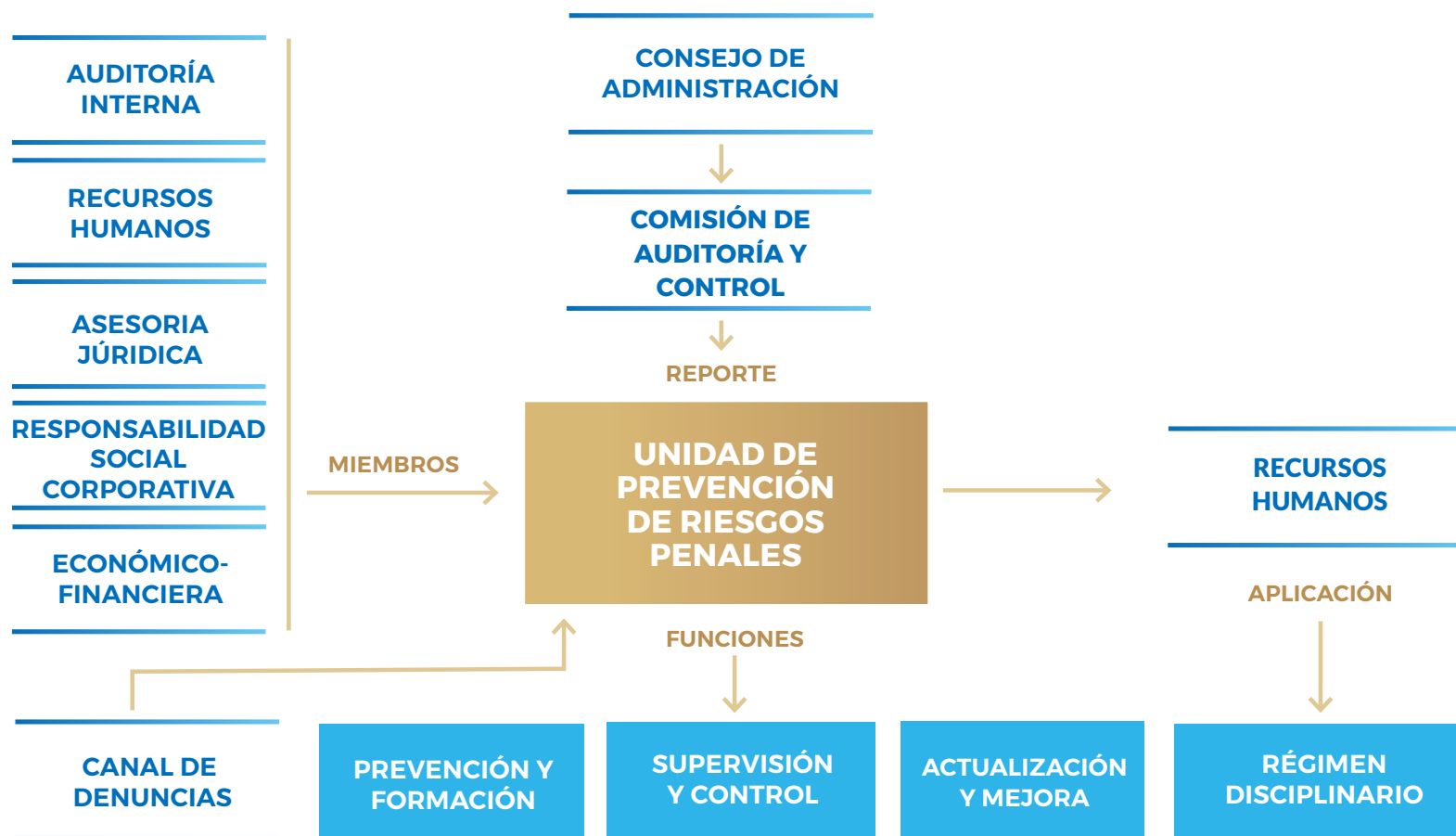
De conformidad con el Código Penal, el Programa requiere, para su efectividad, que un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control supervise su cumplimiento y lleve a cabo las medidas concretas con el fin de asegurar la adecuada actualización y ejecución del modelo adoptado. Con tal finalidad, 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.



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

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 2020 la Unidad ha celebrado **9 convocatorias oficiales** (en 2019 se celebraron 21 convocatorias oficiales). No obstante, los miembros de la Unidad han mantenido múltiples reuniones de trabajo para tratar cuestiones diversas, en particular, las relacionadas con la impartición de formación en materia de prevención de riesgos penales a los Profesionales de SELAE.

En el ejercicio 2020 se han impartido sesiones de formación online correspondientes al curso de **Prevención de Riesgos Penales** para personal de nueva incorporación, y sesiones específicas por áreas gestoras. Se formaron a **58** personas trabajadoras.

En el año 2020 el Tribunal de Cuentas emitió un informe sobre la *"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 2018"*. El informe califica el grado de implementación del modelo de prevención de delitos en SELAE como **"Evolucionado"**, el cual es el mayor nivel otorgado dentro de las sociedades auditadas.

Durante el año 2020, se han recibido **dos** comunicaciones (en 2019 se recibieron 9 comunicaciones), **una** se recibió en el **Canal Ético**, mientras que la otra se recibió a través del Registro de SELAE, habiéndose tratado el 100% por la UPRP. No obstante, ninguna de las comunicaciones 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 la competencia en la materia.

• Oficina Protección de Datos

SELAE, mantiene su compromiso con el derecho a la privacidad de todas aquellas personas a cuyos datos tiene acceso. Ello se constata con la creación en 2016 por el 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 al personal interno (Presidencia y todas las direcciones, subdirecciones, departamentos, áreas y unidades de SELAE) y personal externo (participantes, visitantes de la Web, visitantes presenciales, empresas proveedoras, reclamantes de premios, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, y otros).

El **DPD** de SELAE, debidamente inscrito en la AEPD, **supervisa y asesora** a SELAE en materia de protección de datos personales, y es parte integrante de la Oficina de Protección de Datos (OPD). Las funciones que desempeña la OPD comprenden velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos y, por tanto, ser defensores de los derechos de los interesados, así como **gestionar y coordinar** la función de protección de datos personales de SELAE e **informar y asesorar** a SELAE en todo momento. Ello incluye, **gestionar** los ejercicios de derechos de protección de datos personales y dar contestación a las comunicaciones recibidas de los diversos interesados por medio de cualquier canal: correo ordinario, correo electrónico o a través de los formularios habilitados para establecer contacto con el Delegado de Protección de Datos.



Imagen realizada por el Servicio de Prensa de SELAE

Las funciones más importantes de la OPD son:

- Gestionar y coordinar el cumplimiento de la normativa de los tratamientos de datos personales de SELAE.
- Preparar y actualizar de forma continua el registro de tratamiento.
- Analizar de licitud, proporcionalidad y descripción integral de los tratamientos (almacenamiento de los datos y ciclo de vida de estos).
- Evaluar el riesgo e impacto para derechos y libertades de los interesados.
- Atender consultas internas y externas recibidas 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.
- Realizar actualizaciones en las cláusulas administrativas.
- Coordinar las actividades en relación con Euromillones, World Lottery y European Lotteries relacionadas con la seguridad, estandarización, gestión del riesgo y continuidad de negocio.
- Formar en Protección Datos Personales a las personas trabajadoras 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 y una consultora externa.

Entre las tareas más relevantes realizadas por la OPD durante el año 2020, incidir en las siguientes:

Entre las tareas más relevantes realizadas por la OPD durante el año 2020, incidir en las siguientes:

1. Coordinación, gestión y participación en el Servicio de cumplimiento de Protección de Datos Personales.
2. Participación y seguimiento (aspectos PD) en el proyecto de Skype For Bussines - Teams.
3. Participación y seguimiento (aspectos PD) del proyecto PayPal.
4. Participación y seguimiento (aspectos PD) del proyecto BIZUM.
5. Participación en la revisión y actualización del contrato de juego de la Plataforma Digital de Juego de SELAE.
6. Revisión del proyecto de Control de Presencia.
7. Participación en el estudio y adecuación al RD-958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.



8. Participación en el análisis de riesgos de la Dirección TIC.
9. Revisión del texto informativo de protección de datos personales de uso para el Servicio Médico.



Canal de consulta y reclamación

Durante el año 2020, la OPD gestionó **17** consultas realizadas por el interesado al DPD y **29 Ejercicio de Derecho** (mayoritariamente Derechos de **Supresión** y de **Oposición**) a través del formulario online del Canal de comunicación Telemático de Protección de Datos. Todas recibieron contestación por este mismo canal.

Ciertas actividades de tratamiento son revisadas, a colación de otras actividades, por Prevención de Blanqueo de Capitales.

Formación y concienciación

En 2020 no hubo formación específica de PD, pero sí se mantuvo reuniones constantes con los Encargados Funcionales y se hizo una revisión a fondo de todos los tratamientos, información en la que participaron activamente y recibieron los Encargados Funcionales.

Durante este ejercicio 2020 no ha habido ninguna sanción impuesta a SELAE por incumplimiento con la normativa vigente, LOPDgdd / RGPD..

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** (en adelante el “Código”) 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 sus consejeros, directivos y personal (en adelante, los “Profesionales”).

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 alinearla 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 (aquellas conductas que puedan implicar la comisión de, o bien de alguna irregularidad, o bien de actos contrarios a la legalidad o a las normas de actuación del Código Ético). Las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético se tramitan de manera confidencial y son recibidas por la Unidad de Prevención de Riesgos Penales (en adelante, UPRP o la Unidad), 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.

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 2020 fueron recibidas y contestadas trece solicitudes de acceso a la información pública.

SELAE desarrolla y garantiza 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.

En la web corporativa de SELAE, hay un apartado específico de Transparencia, en donde se facilita información a la ciudadanía

SELAE refuerza su compromiso de transparencia con sus grupos de interés con nuevas secciones en su web corporativa, así como con la elaboración y publicación de la **Memoria Integrada de SELAE** que sigue el modelo GRI (**Global Reporting Initiative**) donde se recogen los temas y aspectos que muestran los impactos económicos, sociales y ambientales relevantes e identificados en el análisis de materialidad.





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:



**Calidad en los
 procesos, los
 productos y los
 servicios**



**Seguridad de la
 Información y de los
 Sistemas que la
 soportan**



**Juego
 Responsable**



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 2020 el Departamento de Calidad y RSC realizó 22 auditorías (5 más que 2019) 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 en SELAE 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 de la Dirección Adjunta 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.

En 2020 **Auditoría Interna**, en relación con la declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, realiza diferentes acciones en sus procesos de gestión, entre las que se encuentran:

- Utilización de herramientas y plataformas informáticas de comunicación y colaboración tanto para el mantenimiento de reuniones internas de equipo, como para la celebración de reuniones de inicio e informativas de auditoría con las unidades auditadas (primer cuatrimestre).

Estas herramientas informáticas de comunicación son igualmente utilizadas para la celebración de reuniones de cierre de las auditorías (tercer cuatrimestre).

- Realización de las comprobaciones visuales de determinadas auditorías mediante el uso de plataformas informáticas de comunicación y colaboración, utilizando de manera intensa el software de gestión de auditorías y flujos de trabajo para todas las tareas y actuaciones de las auditorías y su supervisión.

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.

En el año 2020, la Dirección Adjunta de Auditoría Interna realizó un total de 17 Auditorías, de las que 10 son nuevas, y 7 corresponden a auditorías de seguimiento realizadas en ejercicios anteriores.

Todas han sido llevadas a cabo por personal interno de la Dirección.

• Política Fiscal

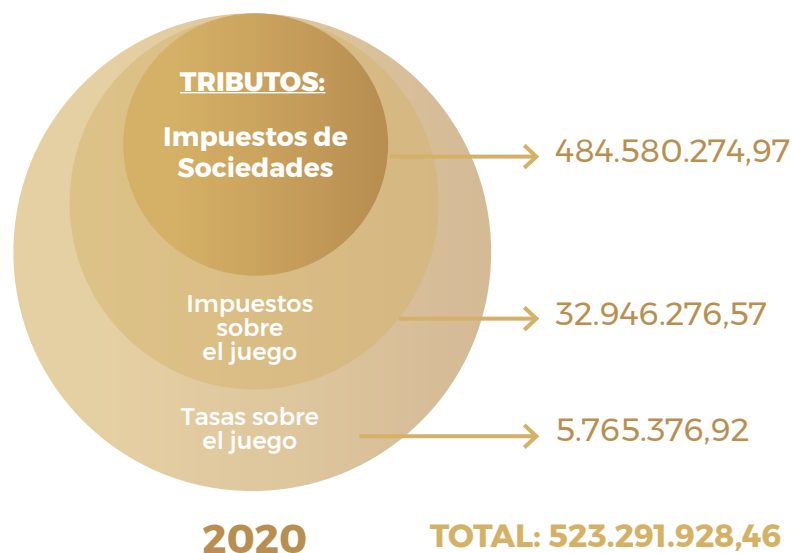
SELAE cuenta con procedimientos y políticas fiscales marcadas por la prudencia y el rigor en la calificación fiscal de operaciones, así como para la presentación de autoliquidaciones y de declaraciones informativas. Dichos procedimientos fueron objeto de actualización durante el año 2019.

Adicionalmente, durante el año 2020 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.

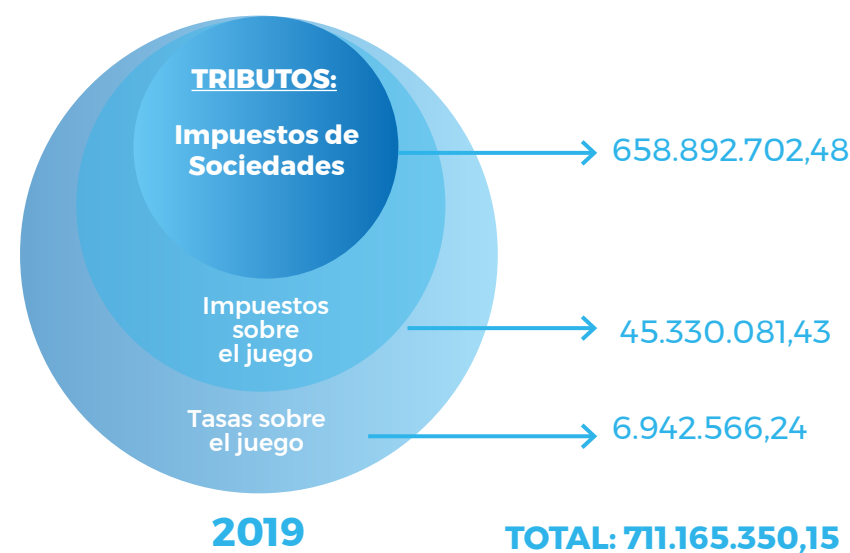
Durante el ejercicio 2020 SELAE no ha recibido ninguna subvención pública.

El beneficio antes de impuestos obtenido por la Sociedad en el ejercicio 2020 ha sido de 1.940.570 miles de euros (2.638.236 miles de euros en 2019). La totalidad de los beneficios han sido obtenidos en España.

La siguiente tabla muestra los importes correspondientes a los principales tributos durante el año 2020, que se satisfacen todos ellos en territorio español:



Durante el año 2020 el importe de la contribución en pago de tributos propios por parte de SELAE es de **523.291.928,46** euros (711,1 M€ en 2019), y ello supuso una disminución del 26,4% respecto a 2019.



La Sociedad no tiene saldos pendientes de pago (como se indica en la nota 16 de la memoria de las cuentas anuales), que al 31 de diciembre de 2020 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 2020 se han realizado dentro del plazo legal, siendo el periodo medio de pago de la Sociedad de 23,83 días (28,48 días en el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019).



2. Sistemas de control Externo

Durante el año 2020, se realizaron por parte de entidades independientes las auditorías de:

- a) Auditoría de Cuentas Anuales e Informe No Financiero de la Sociedad para el ejercicio 2020.

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, y cuyo contrato fue prorrogado en 2020, emitiendo los auditores de la Sociedad una opinión de auditoría sin salvedades.

Auren Consultores SP, S.L.P., que ganó la licitación en 2019 realizó la verificación independiente del **Estado de Información No Financiero (EINF)** que establece la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Los verificadores del EINF de la Sociedad han emitido sobre el mismo una opinión sin salvedades.

b) El modelo de gestión del riesgo de SELAE en materia de PB-C&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 2020 fue realizada por **Informa Consulting, 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 (**EQA**).
- 2.** UNE-ISO/IEC 27001:2014 en materia de gestión de la Seguridad de la Información (**EQA**).
- 3.** WLA-SCS:2016 Norma Sectorial de las Asociación Mundial de Loterías en materia de Seguridad (**EQA**).

En el ejercicio 2020 y como consecuencia del COVID-19, no se realizó la auditoría anual externa del sistema de gestión en materia de calidad, prorrogándose la validez de los certificados del año anterior.

En marzo de 2021 se realizó la auditoría externa de las tres normas antes mencionadas de forma satisfactoria, obteniendo la renovación de las certificaciones por parte de la empresa EQA. En las auditorías participaron de forma activa 51 personas trabajadoras de la organización.

En la auditoría se verificó el cumplimiento de los requisi-

tos de las normas y se comprobó la adaptación de nuestro sistema de gestión de la calidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. EQA destaca significativas fortalezas de nuestro sistema de gestión reconociendo la mejora continua.

d) Fiscalización Externa (Tribunal de Cuentas, Intervención General del Estado, Inspección de los Servicios del Ministerio). Durante el año 2020:

1. Seguimiento de las Fiscalizaciones de los años anteriores:

Durante 2020 se ha realizado el seguimiento de las **Fiscalizaciones del Tribunal de Cuentas** que permanecían abiertas después del **31/12/2019**.

- i.** Fiscalización del área de Recursos Humanos de las empresas estatales no financieras del Grupo Patrimonio, ejercicios 2016 y 2017.
- ii.** 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 2018.

El primer trabajo se encuentra en fase de formulación de las alegaciones al anteproyecto del informe, y el segundo trabajo ha sido finalizado en 2020.

2. Fiscalizaciones que se inician en 2020

- i. Petición de información adicional por el Tribunal de Cuentas a SELAE de los trabajos de Fiscalización de la Cuenta General del Estado 2019.
- ii. Fiscalización de los contratos de servicios de seguridad privada y de limpieza en el ámbito estatal no financiero, ejercicios 2018 y 2019, realizada por el Tribunal de Cuentas.

3. Fiscalizaciones cerradas en 2020

- i. Petición de información adicional por el Tribunal de Cuentas a SELAE de los trabajos de Fiscalización de la Cuenta General del Estado 2019.

- ii. Fiscalización del grado de implementación de los modelos de prevención de delitos y de comportamiento contrarios a la ética en las sociedades mercantiles estatales en el ejercicio 2018, realizada por el Tribunal de Cuentas.

4. Fiscalizaciones que permanecen abiertas a 31/12/20

- i. Tribunal de Cuentas: Fiscalización del área de Recursos Humanos de las empresas estatales no financieras del Grupo Patrimonio, ejercicios 2016 y 2017.
- ii. Tribunal de Cuentas: Fiscalización de los contratos de servicio de seguridad privada y de limpieza en el ámbito estatal no financiero, ejercicios 2018 y 2019.



IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS



El modelo de negocio de la sociedad tiene diversas amenazas y fortalezas que son tenidas en cuenta a la hora de establecer las políticas de SELAE.

El modelo de gestión de riesgos de SELAE está basado en la gestión de cada uno de los diferentes tipos de riesgos en sus procesos de negocio. Este modelo se desarrolla a través de políticas, normas y procedimientos operativos internos que aseguran la correcta gestión de los riesgos en cada uno de los procesos del negocio y de la gestión del responsable del proceso y del equipo humano que participa en el mismo.

- **Riesgo de deterioro de activos derivado del descenso de ventas provocado de la crisis sanitaria provocada por el Covid 19:**

la crisis sanitaria ha afectado a las ventas de la Sociedad en 2020, si bien el mayor impacto se ha debido al periodo de 9 semanas de inactividad. El impacto en las ventas de SELAE ha sido inferior al de la media del sector, siendo ya los resultados obtenidos en el inicio de 2021 muy similares a los obtenidos en 2020 en el periodo pre-covid, siendo las previsiones de SELAE que se recuperase el nivel de ventas en un periodo de dos años. Por la naturaleza del negocio de SELAE, el único activo significativo que podría presentar un deterioro de valor por el descenso de los resultados obtenidos son los títulos habilitantes. No obstante, como todos los ejercicios se ha realizado un test de deterioro de los mismos donde se observa que el margen entre el valor contable y el valor razonable, incluso teniendo en cuenta el descenso de los resultados, es amplio, siendo por tanto el riesgo de deterioro de estos activos, en las circunstancias actuales del mercado, bajo.

- **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.

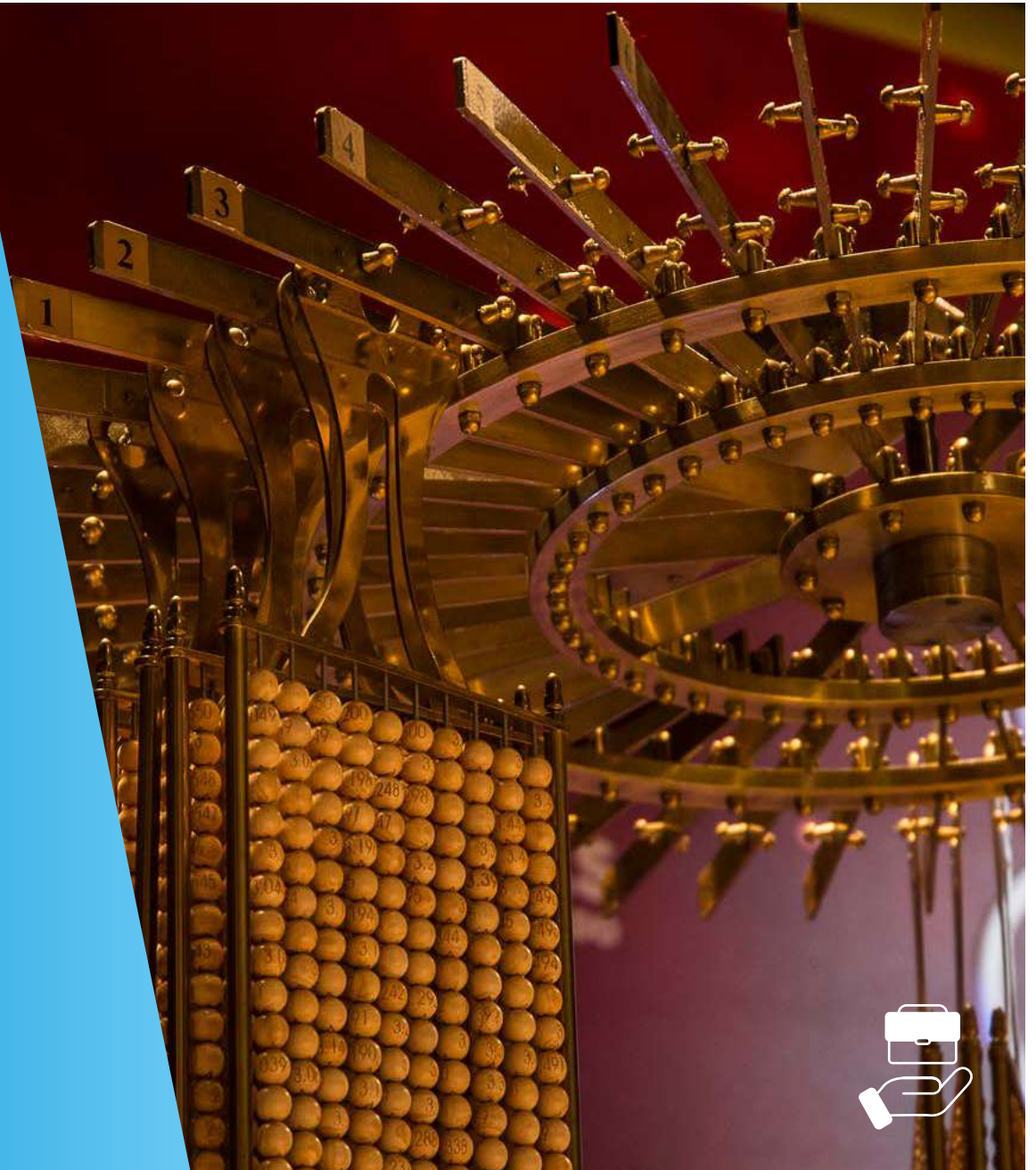
- **Riesgos de la Sociedad Digital:**

Derivados de las dificultades de adaptación a los cambios por la evolución tecnológica.

5

Negocio Responsable

- Estrategia
- Hitos 2020
- Nuestro Negocio: Evolución
- Productos y servicios
- Tecnología que nos acerca a nuestros grupos de interés
- Nuestro Equipo
- Sostenibilidad Económica
- Colaboración internacional



NEGOCIO RESPONSABLE

ESTRATEGIA

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 del canal presencial (puntos de venta), además de otros canales telemáticos, como internet y móvil.

Desde su fundación, hace más de dos siglos y medio, 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, valores como la solidaridad junto al compromiso con el juego responsable y el respeto al medio ambiente, conforman algunas de sus señas de identidad más características.

Como eje de la estrategia para el periodo 2020-2021 de SELAE se establecieron unos **Objetivos Estratégicos**, de donde se extraen las acciones que se llevaron a cabo en 2020, y que se desarrollan de acuerdo con una serie de aspectos que definen los logros a alcanzar mediante la ejecución del plan estratégico.

Para cumplir estos objetivos, se proponen y ejecutan un conjunto de acciones y proyectos concretos que abarcan todas aquellas áreas relevantes para SELAE. 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.

Ejes estratégicos:

1

Potenciar el trabajo en equipo

2

Potenciar la Estrategia de Comunicación asociada a los valores de SELAE

3

Incorporación permanente en la estrategia de SELAE de los valores de Responsabilidad Social y Juego Responsable

4

Facilitar la gestión de nuestra Red de Venta

5

Incremento de la seguridad / fiabilidad y calidad como garante del Juego Reservado

6

Mejora de venta y fidelización de nuestro público a través de la incorporación de segmentos de ciudadanía con conciencia social

HITOS 2020

Primer cuatrimestre

Lanzamiento del Proyecto Topaz, que modifica el porcentaje de asignación a cada categoría de premios, el fondo de reserva para "botes", el fondo para premios y el límite de asignación o "tope".

Realización de mejoras en el boleto de Euromillones introduciendo un nuevo logotipo.

Implantación del sistema de verificación documental de identidad de los participantes por internet, identificando fehacientemente al interesado con toma de fotografía de este y su documento de identidad. Este sistema redundará en la protección de menores y personas vulnerables, y en una participación más segura.

Segundo cuatrimestre

Realización del Sorteo Extraordinario de Agosto, sustituyendo al Sorteo de Vacaciones que tradicionalmente se celebraba en el mes de julio.

Visualización de los botes que se ofrecen en los próximos sorteos de cada juego en la App-LoteríasPRO.

Tercer cuatrimestre

Cambios en el juego de El Gordo de la Primitiva, permitiendo a los participantes seleccionar un número clave en cada bloque de pronóstico, aumentando con ello las probabilidades de los premios de reintegro.

Implantación del nuevo medio de pago "BIZUM" sistema en el que participantes presenciales podrán realizar el pago de apuestas y el cobro de premios.

Elaboración y aprobación por el Consejo de las nuevas instrucciones de Contratación de puntos de venta y Delegaciones Comerciales.

Elaboración procedimiento para la detección de comportamientos de riesgo de nuestros jugadores On Line.

Introducción en la web de medidas de diligencia debida para mejorar la lucha contra el fraude y blanqueo de capitales.

Renovación del portal web de colaboración con Delegaciones y Puntos de Venta (portal eSTILA).

Reconocimiento:

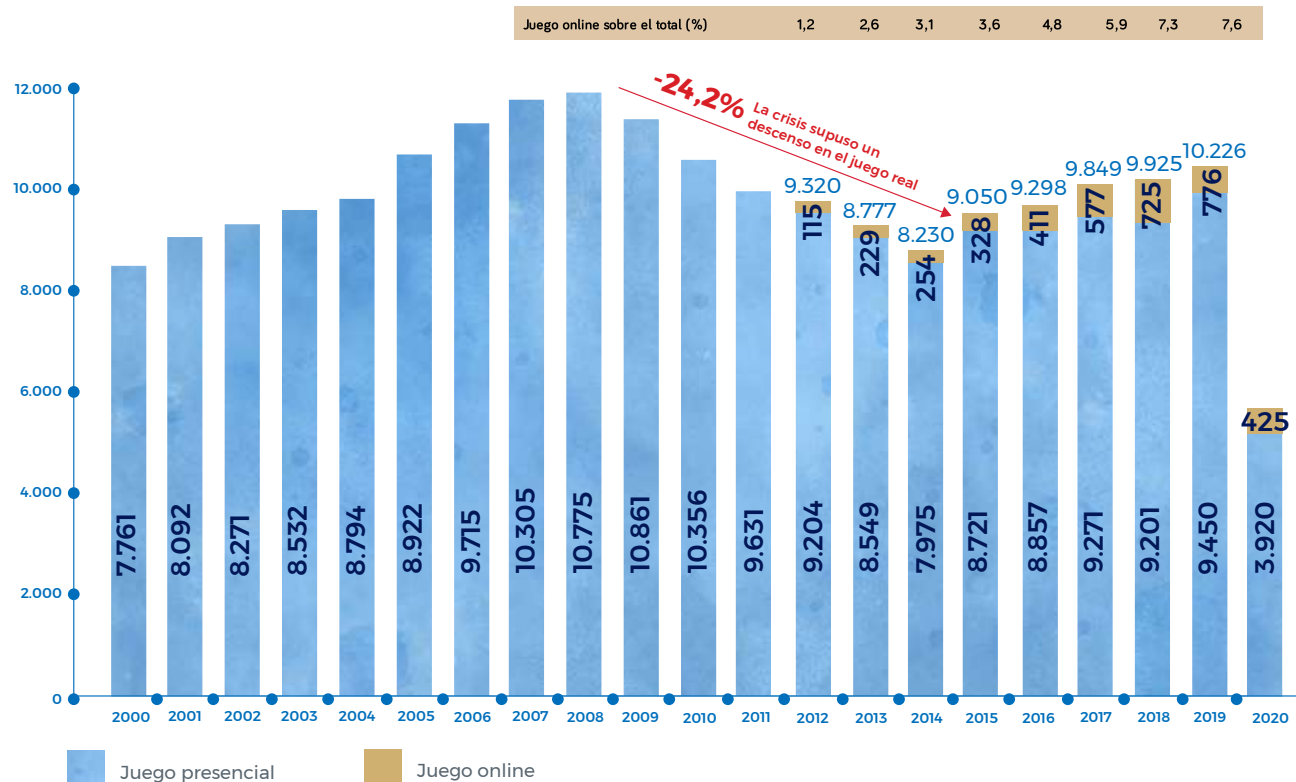
El 21 de enero de 2020 la Residencia Internado impuso sus Becas de Honor a personas e instituciones que se han distinguido en su trayectoria por su apoyo e implicación con la Residencia. Cada año la Residencia Internado San Ildefonso reconoce la labor de Loterías, por la tradición histórica que nos une, e impone las Becas de Honor a personal de nuestra empresa. Este año la mención ha reconocido a Martín Moreno, Delegado Comercial en Madrid, y Román Rodríguez, responsable técnico de sorteos.

NUESTRO NEGOCIO: EVOLUCIÓN

SELAE, uno de los mayores operadores de juego del mundo y Europa por volumen de negocio.

Según CEJUEGO -Anuario 2020-, en GGR (**Gross Gambling Revenue**¹) o juego real, el mercado volvió a expandirse en 2019 hasta los 10.226 millones de euros (lo que supone un aumento del 3,02% respecto al año anterior) incrementándose el ingreso en 300 millones de euros (78 M€ en 2018), gracias a una expansión conjunta del juego presencial y juego online (incremento de 249 M€ lo que supone un 2,70% y 51 M€, 7,03% respectivamente, y ha sido el tercer año más importante para el juego de una serie de los últimos 20 años.

Hay un ligero crecimiento de la participación en el negocio del total online (+7,03%) representando un 7,60% del GGR del total mercado, aunque desacelerando considerablemente su crecimiento en cuota de años precedentes (CAGR a 5 años: +30,01% anual).



Evolución del GGR total del Sector juego 2000-2019 (Presencial y Online) en millones de euros.

Fuente: Anuario CEJUEGO 2020. (*) Impacto del Covid-19, juego real entre enero y octubre de 2020.

¹GGR (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).

Es, por tanto, un mercado en ciclo expansivo hasta comienzos de **2020**, que experimentó 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. Los primeros datos de 2020 son muy negativos para el sector, circunstancia que se analizará más tarde.

SELAE se ha mantenido como líder en cuota de mercado durante 2019 y 2020, con un 34,5% del total GGR del sector en 2019 (Anuario de CEJUEGO 2020), ganando 1,9 puntos frente a 2018, debido a un trasvase de pesos entre la hostelería presencial en máquinas tragaperras, y el resto de juego presencial de las compañías públicas o semipúblicas (SELAE, ONCE y L. de Catalunya). Las apuestas online deportivas y salones de juego crecen en cuota ligeramente, pero ralentizando notablemente su ganancia de cuota.

Así, los dos principales actores de este mercado, la Organización Nacional de Ciegos Españoles (en adelante la "ONCE") y SELAE siguen absorbiendo más del 40% de las ventas del sector (44,9% en 2019).

Según CEJUEGO -Anuario 2020-, el impacto tan dramático de la **crisis COVID**, provocará con mucha probabilidad movimientos relevantes entre empresas a corto plazo. En comparación con años anteriores, donde se crearon empresas y hubo fusiones y adquisiciones debido al interés despertado en el sector, durante 2019 y los primeros meses de 2020 apenas se produjeron movimientos relevantes. La tendencia expansiva de los últimos años se ha frenado a la expectativa de los acontecimientos en 2021, que sin duda marcarán un nuevo punto de inicio.

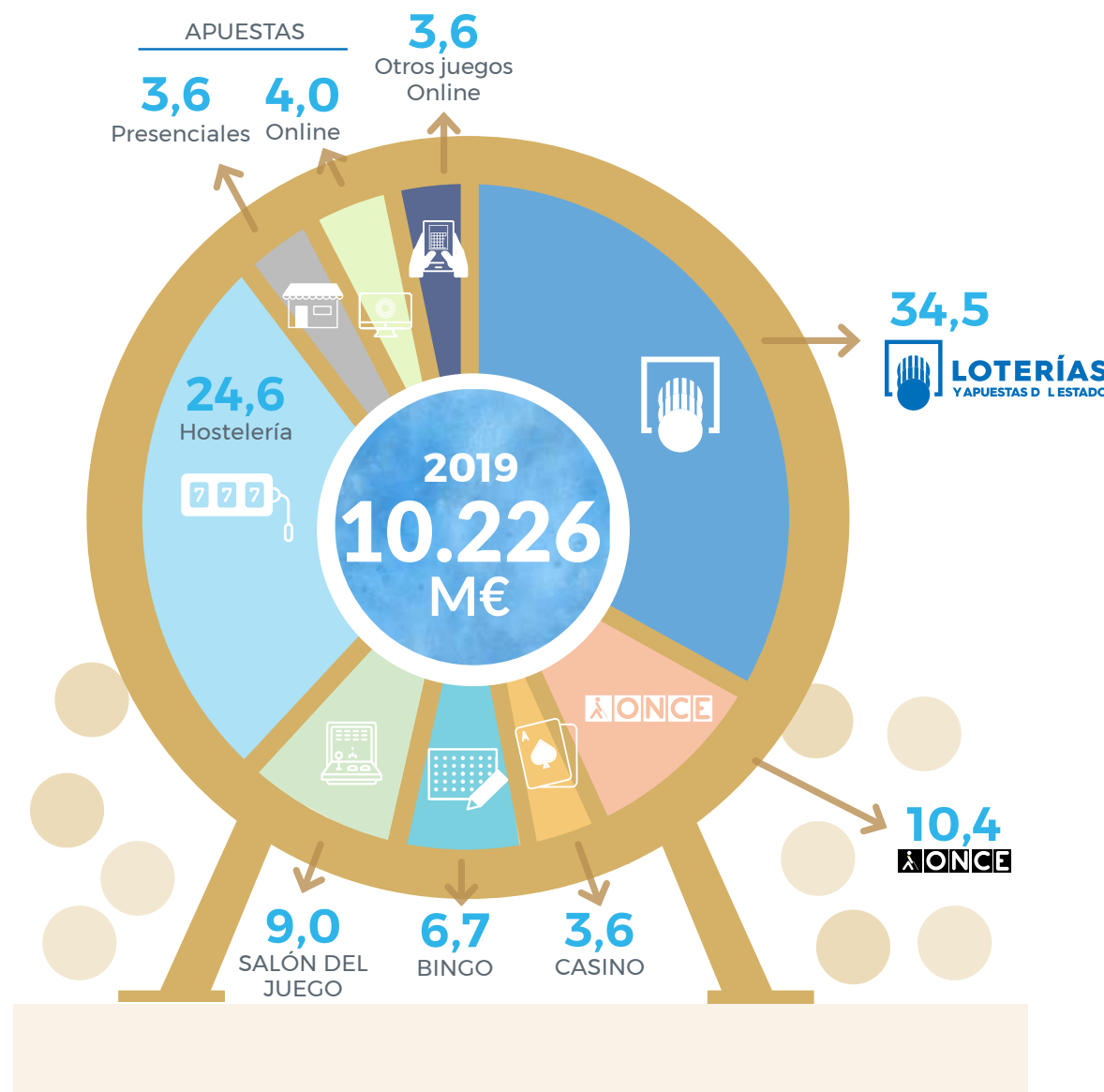


Gráfico: Cuota de mercado en GGR de los operadores de juego en España. Fuente: Anuario CEJUEGO 2020.

Impacto de la crisis sanitaria covid-19 en el mercado del juego

La crisis sanitaria ocasionada por el Covid19 ha tenido y continúa teniendo un fuerte impacto en el mercado del juego, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), uno de los sectores más afectados junto a la hostelería y los relacionados con el turismo y el comercio minorista.

Los establecimientos destinados al juego presencial ya sean administraciones de lotería de juego reservado, como casinos, casas de apuestas y hostelería sufrieron el cierre durante los tres meses del primer estado de alarma derivado de la crisis sanitaria (del 15 de marzo 2020 al 11 de junio 2020 -9 semanas de cierre total y el resto de actividad parcial en proceso de apertura progresiva) y, a partir de octubre de 2020, nuevas restricciones horarias y confinamientos geográficos impuestas para paliar la segunda y sucesivas olas del virus.

Durante el tercer trimestre de 2020, la actividad se recuperó paulatinamente, manteniéndose el gasto de la persona participante alrededor de un 70% del registrado en 2019. A finales de octubre, la actividad acumulada del sector estaba en un 57,5% de la registrada en 2019, reflejando el gráfico que en septiembre se había logrado acumular un descenso del 48,4%.

Descensos acumulados 2020/19 (Ene-Sept)

- Tiendas de moda -30,6
- Venta de automóviles -38%
- Cerveza en bares -37%
- En corte Inglés -30%
- Juego entretenimiento 48,4%

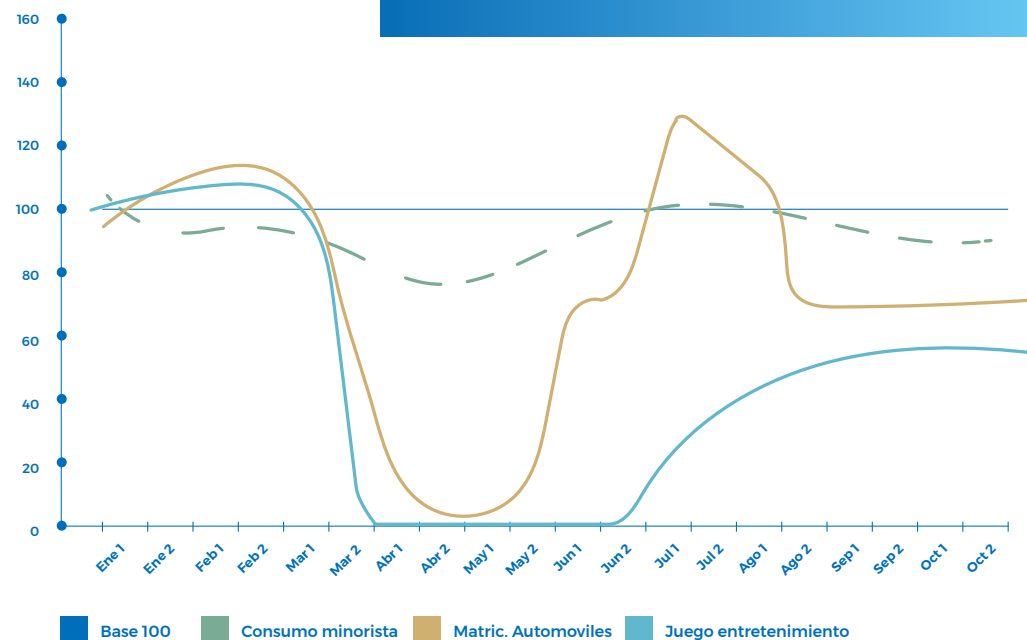


Gráfico: Evolución índice base 100 de 2020 vs 2019 de diversas actividades (incluido juego presencial)
Fuente: Anuario CEJUEGO 2020 vía INE y ANFAC. Para juego, asociaciones sectoriales.

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

Juegos Reservados 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

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-Elige8 y Quinigol) y Apuestas Hípicas (Quintuple Plus).

Distribución Venta de SELAE por tipo de mercado en 2020

MERCADO RESERVADO	MERCADO NO RESERVADO
7.536,84 M€	150,32 M€
98,04%	1,96%

Distribución Venta Presencial de SELAE por tipo de mercado en 2020

MERCADO RESERVADO	MERCADO NO RESERVADO
7.347,28 M€	142,02 M€
98,10%	1,90%

Distribución Venta Internet de SELAE por tipo de mercado en 2020

MERCADO RESERVADO	MERCADO NO RESERVADO
189,55 M€	8,30 M€
95,80%	4,20%

Evolución de las ventas de SELAE

Más matizado con respecto a las caídas globales del Sector, en el ejercicio 2020 las ventas brutas del conjunto de Juegos que conforman el portfolio de SELAE alcanzaron la cifra de 7.687 millones de euros (9.257 millones en 2019) y presentaron por tanto un decrecimiento del 16,96% con respecto al ejercicio anterior.

La crisis sanitaria en sus vertientes principales, **i)** Cierre completo de la actividad durante 9 semanas (19% del tiempo de venta anual), y **ii)** la disminución de la penetración de los juegos entre la población, debido a factores económicos y sanitarios, durante el período junio-diciembre, arrojan el acumulado negativo de -1.570 millones de euros para el ejercicio.

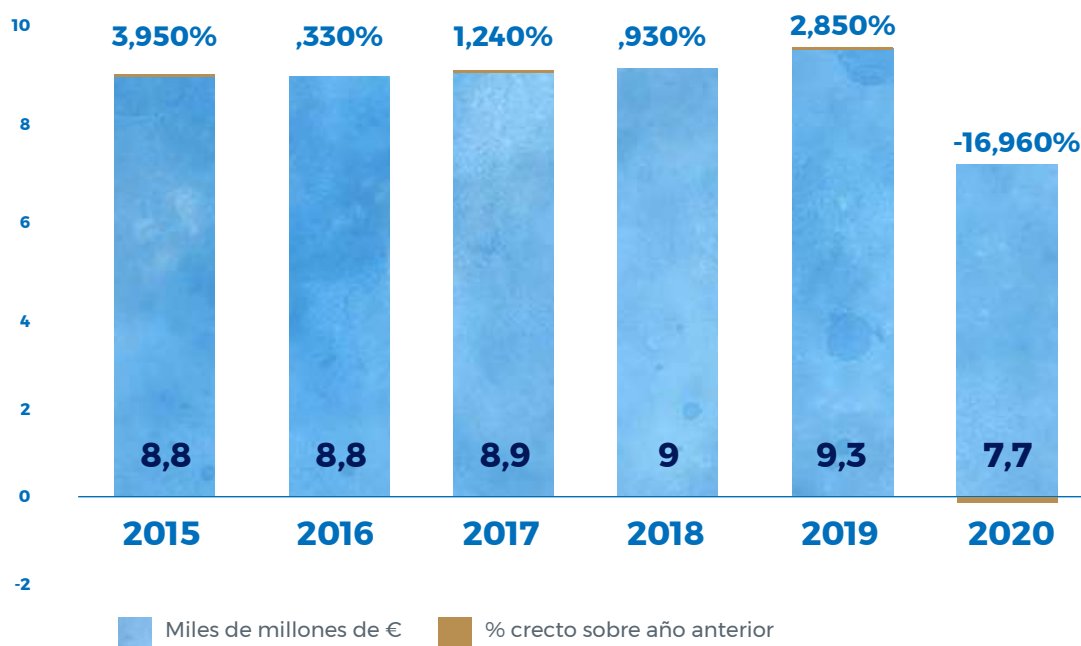


Gráfico: Evolución ventas SELAE 2015-2020 y % de crecimiento vs año anterior – Fuente: SELAE.



Como se puede observar, también gráficamente, la composición de la disminución de las ventas en 2020 tiene un carácter marcadamente identificado en el período de inactividad, puesto que en el periodo anterior (1 de enero a 14 de marzo) y posterior (1 de junio a 31 de diciembre), las caídas con respecto a periodos comparables de 2019 son muy moderadas.

A 1 de junio de 2020, tras el período de absoluta inactividad, obteníamos un descenso del 35,10% de índice acumulado, que fue remontándose durante el segundo semestre, hasta el sorteo de Navidad y el cierre de año.

El sorteo de Navidad, que este año ha representado un 33,6% de la recaudación total (la media últimos 5 años es del 30,1%), ha reducido la media de la caída acumulada, que hubiera supuesto una caída de un 19,75%, hasta el 16,96% final.

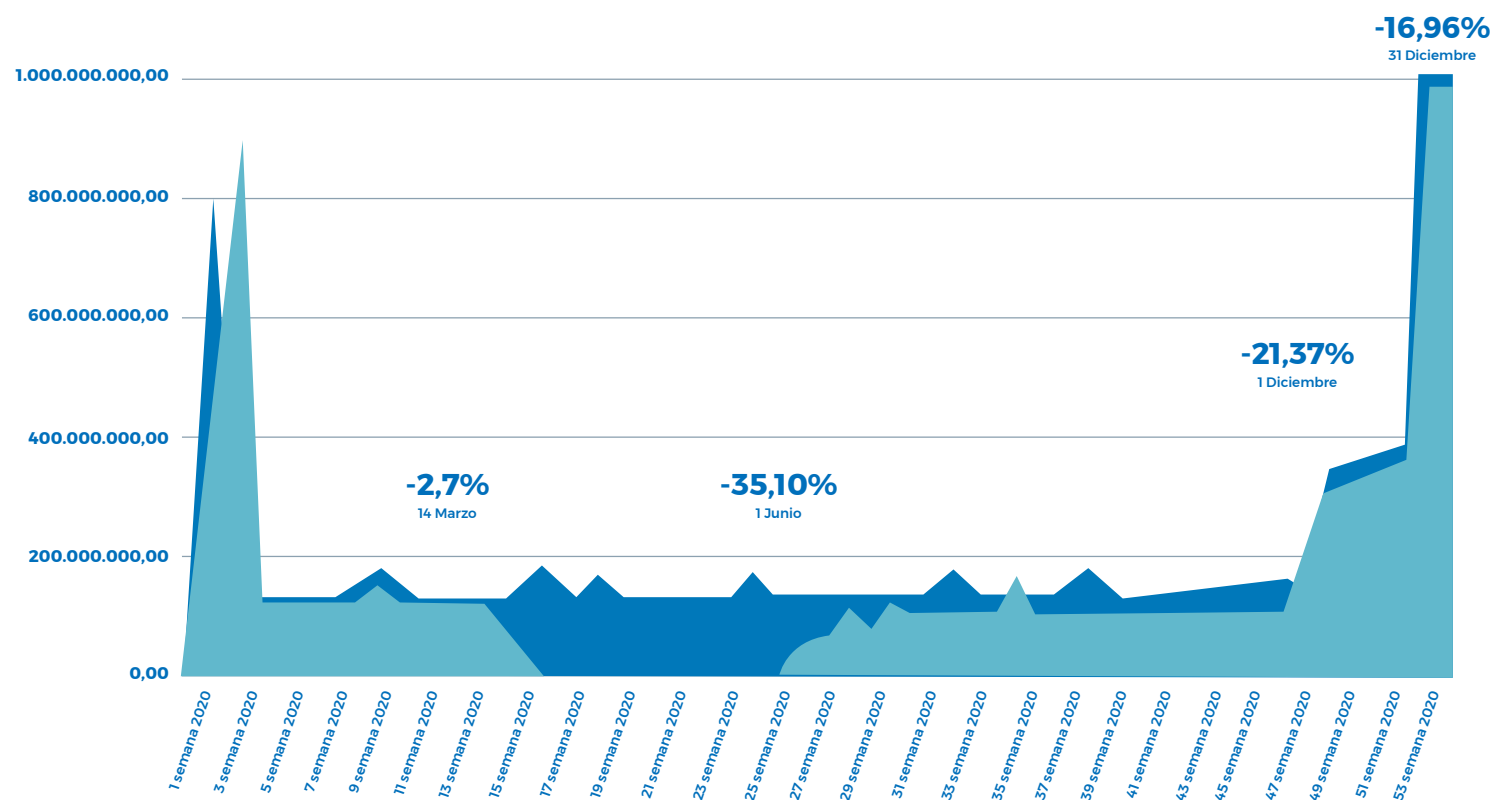


Gráfico: Evolución índices de ventas SELAE 2020 como porcentaje respecto al año previo acumulado a fechas mostradas. Fuente: SELAE

SELAE comercializa dos tipos de juegos

- **Los juegos pasivos**, o de premio fijo, en los que los billetes o boletos 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, Euromilloneros, El Millón, Quiniela, Elige 8, Quinigol, Quintuple Plus y Lototurf).

En cuanto al **reparto del peso en ventas entre pasivos y activos**, circunstancia que afecta también a la rentabilidad de la compañía por sus diferentes márgenes netos, existe cierta estabilidad entre sus cuotas respectivas, mantenida durante los últimos ejercicios, pero con una ligera tendencia (acentuada en 2020), hacia la ganancia de cuota de pasivos, merced a una fortaleza en Lotería de Navidad y Niño que han compensado en parte la caída de ventas superior en activos).

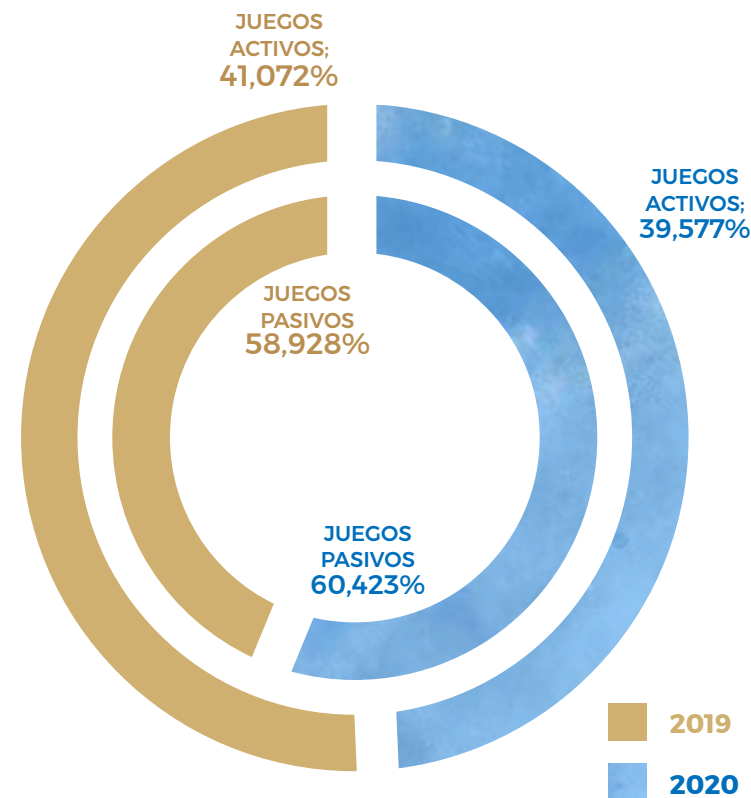


Gráfico: Participación en ventas por tipología de juegos (activos y pasivos) en 2019 y 2020. Fuente: SELAE



Dentro de la categoría de **juegos pasivos** el mejor resultado en 2020 se ha producido en el Sorteo de El Niño (+0,23% con respecto a 2019), crecimiento razonable debido a su celebración en período pre-Covid. El resto de los juegos pasivos ha sufrido un retroceso importante, debido al período de inactividad que no ha sido posible remontar. Solo la Lotería de Navidad, con una caída del **11,13%** con respecto a 2019, ha evitado caídas acumuladas en Lotería Nacional de los jueves y sábados superiores al **20%**.

En cuanto a los **juegos activos** cabe resaltar el buen comportamiento de Bonoloto y El Gordo de la Primitiva (-18,85% y -15,88% vs 2019 respectivamente), puesto que son juegos que han superado la barrera de -19% de decrecimiento, que corresponde teóricamente a la disminución de recaudación por un período de inactividad equivalente a ese porcentaje de tiempo.

El resto de lotos, **Euromillones** y **La Primitiva**, han circunscrito su decrecimiento a ese porcentaje teórico de tiempo de inactividad, lo cual significa que el resto del año su recaudación se ha mantenido, resultando finalmente un descenso del 20,28% y 19,8% respectivamente.

Ventas de SELAE por juego y categoría en 2020 y 2019 y tasa de variación entre ambos años (en M.€). Fuente: SELAE

	2020	2019	VARIACIÓN 2020 vs 2019
LN JUEVES	272,67	354,18	-23,0%
LN SÁBADO	1.001,29	1.399,06	-28,4%
LN NIÑO	732,61	730,91	0,2%
LN NAVIDAD	2.582,59	2.905,87	-11,1%
LOTERIA PRIMITIVA*	1.085,89	1.349,15	-19,5%
EL GORDO DE LA PRIMITIVA	175,24	207,58	-15,6%
BONOLOTO	592,27	729,86	-18,9%
EUROMILLONES**	1.090,58	1.368,08	-20,3%
QUINIELA***	143,01	197,95	-27,7%
QUINIGOL	6,35	7,71	-17,6%
H. LOTOTURF	3,71	5,45	-32,0%
H. QUÍNTUPLE PLUS	0,97	0,95	2,0%
TOTAL	7.687,17	9.256,75	-16,96%

* Incluye los juegos de Lotería Primitiva (1.030,21 M€), Joker de la Primitiva (55,68 M€)

** Incluye las cifras de Euromillones (959,71 M€) y el juego asociado el Millón (130,87 M€)

*** Incluye las cifras de La Quiniela (139,05 M€) asociado Elige8 (3,96 M€)

PRODUCTOS Y SERVICIOS

SELAE gestiona **nueve juegos**, agrupados en cuatro categorías:

Lotería Nacional, Lotería Primitiva y Modalidades, Euromillones y Apuestas Deportivas.

Hechos destacados

Debido a las circunstancias especiales derivadas de Estado de Alarma decretado a raíz de la aparición del COVID-19, SELAE se vio obligada a suspender los sorteos de Lotería Nacional desde el sorteo de 23 de marzo, y del mismo modo los sorteos del resto de juegos desde el 16 de marzo. A partir del 15 de mayo se reanudada la actividad en todos los juegos salvo la Lotería Nacional que se volvió a sortear a partir del 11 de junio.

Entre los hechos más relevantes sobre los juegos en 2020 destaca lo siguiente:

LOTERÍA NACIONAL

- SELAE sensible con la problemática tanto sanitaria como económica de aquel momento, cambió el previsto **Sorteo Extraordinario de Vacaciones**, que tradicionalmente se celebraba en el mes de julio, por un **Sorteo Extraordinario de Agosto** que se celebró el día 8 de ese mes, con un programa especial de premios que conllevaba un mayor número de premiados.

Por primera vez el **Sorteo Extraordinario de Navidad** se celebró a puerta cerrada, solamente con determinados medios de comunicación autorizados y con todas las medidas de seguridad necesarias en ese momento.

GORDO DE LA PRIMITIVA

- En 2020 se incorporó al juego una mejora sustancial para el consumidor que consistió en poder elegir reintegros diferentes por apuesta, si se desea, y que estimuló la demanda.

EUROMILLONES

Con relación a Euromillones, en 2020 se realizaron varios Super Sorteos:

- El día 7 de febrero de 2020 SMJG de Euromillones (Super Minimum Jackpot Guarantee) de 130M€.
- El día 3 de julio de 2020 se realizó un sorteo especial SMJG de Euromillones con un premio de 130M€.
- El día 7 de julio de 2020 hubo un acertante de primera categoría de Euromillones en España que fue premiado con un premio de 144M€.
- El día 25 de septiembre de 2020 hubo un SMJG de Euromillones de 130M€.
- El día 20 de noviembre de 2020 hubo un SMJG de Euromillones de 130M€ con “rollover” de 5 sorteos que llegó hasta **200M€, bote más alto en la historia del juego de Euromillones.**

Nuestros juegos

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

El volumen de ventas de nuestros juegos en el ejercicio 2020 disminuyó un **16,96%** en el conjunto de España, derivado principalmente de que en 2020 existen nueve semanas sin sorteos y tres semanas con sorteos de solo algunos juegos. Lo mismo ocurrió con el volumen de premios de nuestros juegos repartidos en el conjunto de España en 2020, disminuyendo un **12,75%** respecto al ejercicio anterior.



No obstante, los premios repartidos sobre las ventas fueron de un **65,23%**, un **3,14%** superior al del año anterior cuyo porcentaje de premios sobre ventas fue de un **62,09%**. Este ligero incremento respecto a los datos reales del 2019 se debió fundamentalmente al incremento en el porcentaje de premios sobre ventas en el sorteo de Navidad, así como el incremento en el sorteo del Niño.

Premios de SELAE por juego y categoría en 2020 y 2019 y tasa de variación en juegos con respecto al ejercicio 2019 (en M.€)

	2020	2019	VARIACIÓN 2020 vs 2019
LN JUEVES	186,01	253,19	-26,5
LN SÁBADO	728,09	964,78	-24,5
LN NIÑO	495,97	468,20	5,9
LN NAVIDAD	1.941,65	1.986,38	-2,3%
LOTERIA PRIMITIVA*	597,42	743,20	-19,6
EL GORDO DE LA PRIMITIVA	96,28	114,27	-15,7
BONOLOTO	325,75	401,46	-18,9
EUROMILLONES**	558,37	698,98	-20,1
QUINIELA***	78,66	108,87	-27,8
QUINIGOL	3,49	4,24	-17,6
H. LOTOTURF	2,04	3,00	-31,9
H. QUÍNTUPLE PLUS	0,53	0,52	2,0
TOTAL	5.014,26	5.747,09	-12,75

* Incluye los juegos de Lotería Primitiva (565,70) Joker de la Primitiva (31,72 M.€)

** Incluye los juegos de Euromillones (479,85 M.€) y las cifras del juego asociado el Millón (78,52 M.€)

Otros datos de interés

- **Gasto Anual por Habitante** en el conjunto de juegos: **163,47€** (-17,49%) disminuyó respecto a 2019. Soria es la provincia de España con mayor gasto por habitante con **391,67€**, seguida por Burgos con **274,12€**.
- **Las Comunidades Autónomas** con mayor venta en el conjunto de juegos fueron: **Andalucía y Comunidad de Madrid** (con **1.134,6 M€** y **1.081,1 M€**, respectivamente).
- **Las Comunidades Autónomas** con mayor gasto por habitante son **Castilla y León y Principado de Asturias** (con **235,92€** y **211,15€** respectivamente).

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

PROVINCIAS	2020	2019	% variación 2020 / 2019
ANDALUCÍA	1.134.619	1.392.595	-18,52%
ALMERÍA	115.862	141.900	-18,35%
CÁDIZ	166.026	203.505	-18,42%
CÓRDOBA	105.262	127.038	-17,14%
GRANADA	130.213	166.173	-21,64%
HUELVA	51.489	65.177	-21,00%
JAÉN	98.488	119.188	-17,37%
MÁLAGA	239.869	298.591	-19,67%
SEVILLA	227.410	271.023	-16,09%

PROVINCIAS	2020	2019	% variación 2020 / 2019
ARAGÓN	231.211	278.367	-16,94%
HUESCA	52.045	62.783	-17,10%
TERUEL	23.288	28.015	-16,87%
ZARAGOZA	155.878	187.569	-16,90%
ASTURIAS	215.962	266.404	-18,93%
ASTURIAS	215.962	266.404	-18,93%
ILLES BALEARS	143.123	182.572	-21,61%
ILLES BALEARS	143.123	182.572	-21,61%
CANARIAS	328.028	409.364	-19,87%
LAS PALMAS	160.539	200.271	-19,84%
S. C. TENERIFE	167.489	209.093	-19,90%
CANTABRIA	105.421	127.858	-17,55%
CANTABRIA	105.421	127.858	-17,55%
C. VALENCIANA	922.810	1.091.981	-15,49
ALICANTE	332.671	406.441	-18,15%
CASTELLÓN	94.997	114.309	-16,89%
VALENCIA	495.142	571.231	-13,32%
EXTREMADURA	159.008	187.333	-15,12
BADAJOS	89.556	105.790	-15,35%
CÁCERES	69.452	81.543	-14,83%

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

PROVINCIAS	2020	2019	% variación 2020 / 2019
GALICIA	445.623	540.044	-17,48
A CORUÑA	183.756	223.907	-17,93%
LUGO	65.847	78.650	-16,28%
OURENSE	49.301	58.789	-16,14%
PONTEVEDRA	146.719	178.698	-17,90%
LA RIOJA	58.122	69.631	-18,53%
LA RIOJA	58.122	69.631	-16,53%
C.-LA MANCHA	355.022	418.612	-15,19%
ALBACETE	76.090	88.970	-14,48%
CIUDAD REAL	93.636	111.240	-15,82%
CUENCA	44.430	52.204	-14,89%
GUADALAJARA	34.791	40.687	-14,49%
TOLEDO	106.075	125.511	-15,49%
CASTILLA Y LEÓN	566.112	681.495	-16,93%
ÁVILA	35.999	43.422	-17,10%
BURGOS	97.849	120.566	-18,84%
LEÓN	102.934	123.465	-16,63%
PALENCIA	43.849	52.978	-17,23%
SALAMANCA	65.046	78.108	-16,72%
SEGOVIA	40.636	49.920	-18,60%

PROVINCIAS	2020	2019	% variación 2020 / 2019
SORIA	34.716	40.633	-14,56%
VALLADOLID	106.401	124.697	-14,67%
ZAMORA	38.682	47.706	-18,92%
CATALUÑA	1.002.032	1.194.808	-16,13
BARCELONA	732.551	878.152	-16,58%
GIRONA	87.450	104.805	-16,56%
LLEIDA	88.784	103.978	-14,61%
TARRAGONA	93.247	107.873	-13,56%
MADRID	1.081.194	1.336.307	-19,09%
MADRID	1.081.194	1.336.307	-19,09%
NAVARRA	90.230	108.478	-16,82%
NAVARRA	90.230	108.478	-16,82%
PAIS VASCO	403.986	482.368	-16,25
ÁLAVA	50.445	59.207	-14,80%
GUIPÚZCOA	118.583	142.294	-16,66%
VIZCAYA	234.958	280.867	-16,35%
MURCIA	233.961	280.189	-16,50%
MURCIA	233.961	280.189	-16,50%
18.-CEUTA	6.533	9.039	-27,72%
19.-MELILLA	6.317	7.865	-19,68%

Publicidad



JUEGA CON RESPONSABILIDAD 18

A continuación, se analiza la evolución de los distintos Juegos de SELAE en 2020:

1. Juegos pasivos

Lotería nacional

Dentro de la Lotería Nacional, el mejor resultado en 2020 se ha producido en el Sorteo de El Niño (incremento de 0,23% con respecto a 2019), crecimiento razonable debido a su celebración en período pre-Covid.

Enfocándonos el resultado de **Lotería Nacional**, desestacionalizando el resultado y descontando Lotería de El Niño (período Precovid), y Navidad (comportamiento muy estacional y no afectado por el período de inactividad), los resultados varían notablemente. Señalar en este caso, que los juegos activos, de menor coste por apuesta y atractivo por sus grandes botes, han sobrevivido mejor al período posterior a la inactividad que Lotería Nacional, cuyos sorteos bisemanales han arrojado disminuciones de recaudación constantes de entre el 2% y el 9%. Con todos los efectos incluidos, los sorteos de Lotería Nacional bisemanales, acumulan en el año 2020 una disminución de la recaudación del 27,3%.

	2020	2019	VARIACIÓN 2020 / 2019
Lotería Nacional Jueves	272,67	354,18	-23,0%
Lotería Nacional Sábado	1.001,29	1.399,06	-28,4%
TOTAL	1.273,96	1.753,24	-27,3%

Gráfico: Ventas de sorteos Jueves y Sábado (excluido Niño y Navidad) en 2019 y 2020.
Fuente: SELAE.

En 2020 se celebraron **80** (103 en 2019) sorteos de Lotería Nacional entre los Jueves y los Sábados. El número de billetes vendidos **37.816.181,7** (47.279.582,7 billetes en 2019), descendió un **20,01%** con relación al año 2019

Sorteo Extraordinario de Navidad

Analizando específicamente el comportamiento del juego que representa como media un 30% de la recaudación anual de SELAE, cabe destacar que es un juego con **208 años de celebración ininterrumpida** y que cuenta con la participación del 92% de la población mayor de +18 años (Kantar Panel de consumidores para SELAE, 2020).

La campaña de venta de este juego es la más larga de la compañía. Comienza el 15 de julio y permanece hasta el 21 de diciembre, víspera del sorteo. Es el juego más importante para SELAE, por recaudación y relevancia social. Su precio de 20€ por décimo (desde 2002) hace de este el sorteo que mayor desembolso requiere para participar y se ve lógicamente afectado por variaciones en las variables socioeconómico-demográficas, dadas sus singulares características. Así, la crisis de 2009-2013 afectó negativamente a la recaudación de este juego, disminuyendo su facturación hasta su mínimo en 15 años de 2.362 millones de €.

Sin embargo, habida cuenta de la crisis sanitaria, el comportamiento del sorteo en 2020 se considera satisfactorio, finalizando en un descenso del 11,13% (2.583 millones de euros, importe prácticamente idéntico al obtenido en 2005 y 2015) e incrementando su peso relativo hasta el 33,5%. No obstante, al no haber sufrido los puntos de venta cierres globales durante su período de venta, su resultado es algo mejor que el del conjunto del resto de juegos durante el período post-confinamiento.





Esta disminución se puede entender como una recuperación paulatina de los índices con respecto a las ventas semanales de 2019, comenzando con un período estival (15-julio al 15-septiembre), acumulando un -26,34%, y mejorando paulatinamente hasta el 1 de diciembre, donde se acumulaba una caída del -20,58% con respecto a las ventas de 2019. Solamente durante los últimos 20 días de venta del sorteo, se aceleró la recaudación hasta quedar en un -11,13%, habiendo logrado que las dos semanas de más venta de la campaña, la 49 y 51, solo distaran en un -0,67% y -6,16% respectivamente con respecto al año anterior, récord absoluto en ventas.

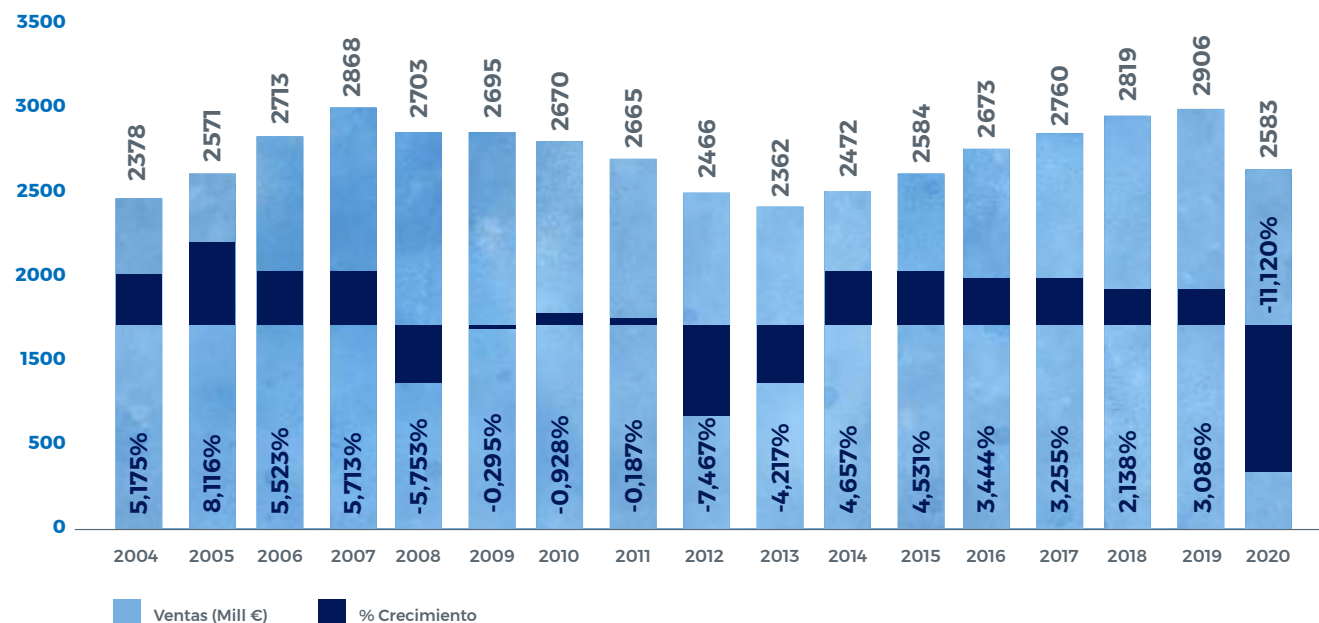


Gráfico: Evolución ventas Lotería Navidad 2004-2020. Fuente: SELAE

Con respecto al Joker, que es un juego de la categoría de juegos pasivos, pero se comercializa junto con La Primitiva, aunque se recauda aparte, su resultado es de un descenso del 14,06% con respecto a 2019, lo cual implica que en período de actividad ha recuperado la parte perdida en rendimiento positivo.

En conjunto, los juegos pasivos consiguen un resultado de -14,85%, con un mejor aprovechamiento que los activos (-19,98%), no siendo en todo caso un resultado desfavorable, habida cuenta una vez más de un período de inactividad con recaudación cero, equivalente a alrededor del 19% del tiempo de venta anual.

2. Juegos activos

La **Bonoloto y El Gordo de la Primitiva** son los juegos que presentan una menor caída dentro de esta familia de juegos, con unas caídas del 18,85% y 15,88% respectivamente en relación con el año anterior. Estos descensos están por debajo del descenso general de los juegos activos, que es de un 19,98%. Además, presentan disminuciones inferiores al -19%, que corresponde teóricamente a la disminución de recaudación por un período de inactividad equivalente a ese porcentaje de tiempo. En cuanto al **Gordo de la Primitiva**, cabe destacar que desde el 1 de octubre se incorporó al juego una mejora sustancial para participantes que consiste en poder elegir reintegros diferentes por apuesta, si se desea, y que sin duda ha estimulado la demanda de este.

Respecto a Euromillones y su juego asociado el Millón, presentan una caída del 20,28%. Cabe destacar que en el juego Euromillones, en el período histórico comparativo entre septiembre y octubre de 2019, se acumuló un bote histórico de 190 Millones de euros, que permaneció activo durante las 5 semanas que la normativa permite, con un notable incremento y sostenimiento de las ventas medias semanales superiores a 40 millones de €. Esta circunstancia pudo compensarse con un acuerdo entre la comunidad de Euromillones para ofrecer un gran bote adicional en diciembre de 130 Millones de euros. Adicionalmente, durante 2020 se incorporó al juego un nuevo algoritmo que permite hacer crecer los botes en la primera categoría de forma más rápida, incrementando el atractivo para participantes y su demanda esperada.



Venta del Juego de Euromillones por países

Pais	Nombre	Operador Nacional	2020	2019	VARIACIÓN 2020 vs 2019
	Bélgica	Nationale Loterij / Loterie nationale	436.540.603,00€	494.856.863,80 €	-12%
	Reino U.	The National Lottery (Camelot)	1.440.442.727,00€	1.639.685.977,80 €	-12%
	Francia	La Française des jeux	1.114.745.176,60€	1.244.786.054,40 €	-10%
	Irlanda	National Lottery	162.136.702,20€	172.774.587,00 €	-6%
	Portugal	Jogos Santa Casa	566.608.497,40€	726.805.336,40 €	-22%
	España	Loterías y Apuestas del Estado	959.706.706,20€	1.203.912.732,00 €	-20%
	Suiza	Loterie Romande y Swisslos	338.441.785,00€	387.280.627,60 €	-13%
	Luxemburgo	Loterie Nationale	35.767.292,00€	37.356.884,00 €	-4%
	Austria	Österreichische Lotterien	290.878.163,40€	336.041.496,80 €	-13%

Con respecto a las **apuestas deportivas**, ésta sigue acumulando resultados negativos en términos absolutos y más bajos que el resto de apuesta activa en términos relativos.

En apuesta de fútbol, la **Quiniela** ha acumulado una pérdida del 29,07% con respecto al año anterior, muy perjudicada también por los cambios en los calendarios de celebración de partidos, aplazamientos y cancelaciones debido a la crisis sanitaria, que han provocado una notable pérdida de interés en participantes de esta apuesta.

La **apuesta hípica** en sus dos variantes, a pesar de acumular un notable comportamiento en años anteriores, ha sufrido un notable descenso conjunto del 26,93%, muy acusado en Lototurf y ligeramente positivo en Quintuple Plus.

Sorteos Viajeros

En 2020 con motivo de la pandemia-COVID 19 no se celebraron sorteos viajeros. Estos tienen como finalidad la conmemoración de un acontecimiento de interés y la promoción de la riqueza patrimonial, cultural, gastronómica, o ambiental de aquellas ciudades y municipios donde se desarrollan.

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

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

SELAE opera y participa en el mercado 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.

En 2020 las ventas del conjunto de juegos a través del canal presencial alcanzaron los **7.489,31** millones de euros (9.065,30 en 2019) y los **197,86** millones de euros (191,45 en 2019) a través del Canal Internet.

1. Canal Presencial

El modelo comercial de SELAE, se basa en la propia identidad tradicional que desarrolla en las políticas comerciales de SELAE para continuar 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.

Las características principales de la red de venta de Loterías y Apuestas del Estado son:

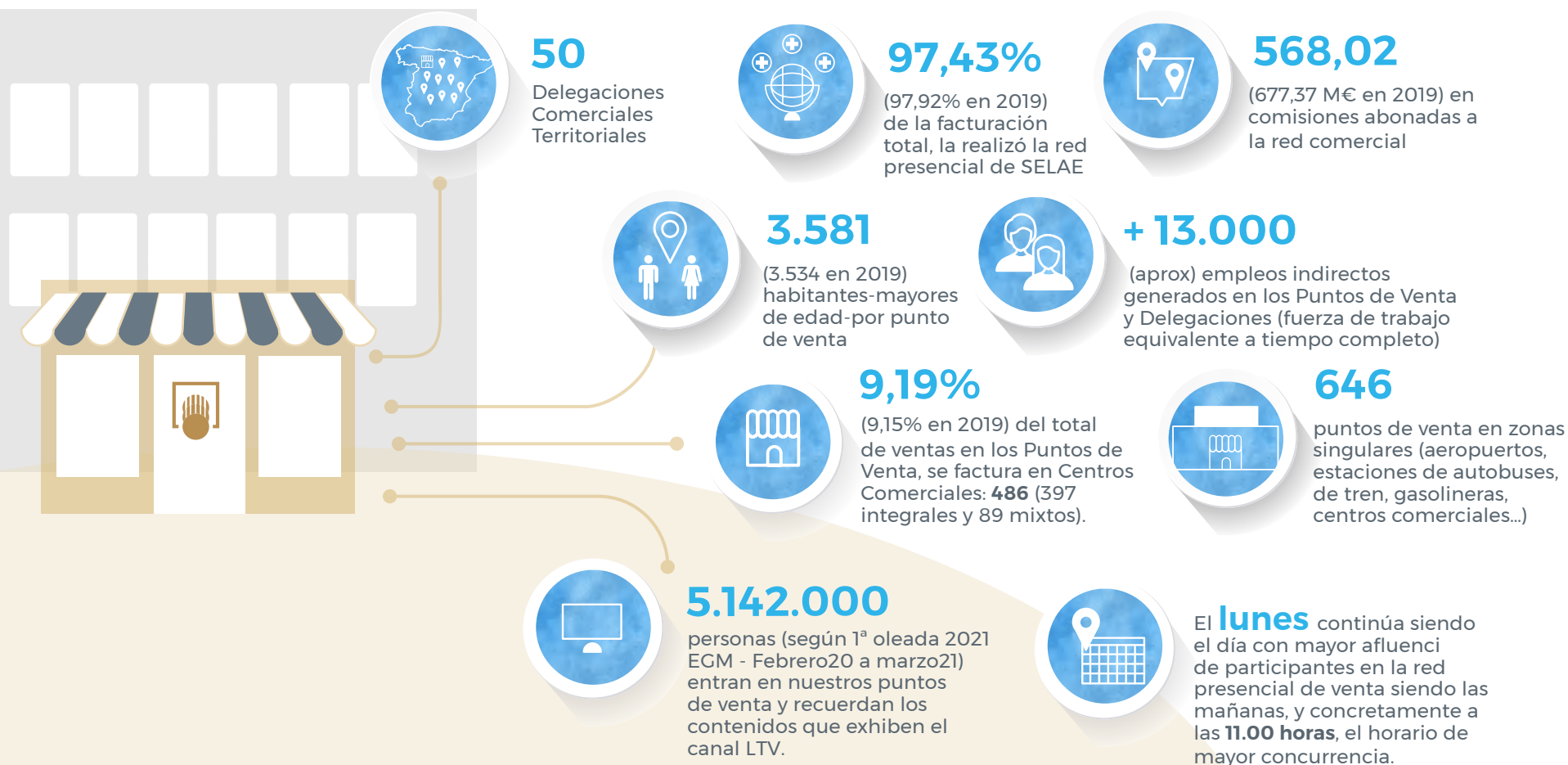
- Notoriedad: por su número y capilaridad, lo que nos pone muy cerca del participante.
- Confianza que inspiran: por su seguridad y la garantía tacita del Estado.
- Afluencia: más de doce millones de visitas semanales.

SELAE dispone de una Red de Venta consolidada formada por **10.946 Puntos de Venta** (**4.159** establecimientos integrales y **6.787** 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 **42,36%** de los municipios españoles (2020 INE 8.131 municipios), dando servicio a un total de **3.444** municipios.



CIFRAS RELEVANTES



HECHOS DESTACADOS EN LA RED COMERCIAL EN 2020



En el año 2020 se realizaron distintas actividades, con el fin de mejorar las principales funciones de la red de venta, y especialmente, con relación a la situación de emergencia sanitaria del COVID-19:

- **Comunicación COVID**

La suspensión de sorteos de todos los juegos durante los meses de marzo, abril y mayo, con el cierre de la red comercial, supuso un reto para hacer llegar a todas y todos los titulares de SELAE la información adecuada que respondiera a las dudas e inquietudes que surgieron por un cierre de estas características. Sin duda, la proximidad de las Delegaciones Comerciales de SELAE, aportaron tranquilidad y soporte ante la Pandemia.

El portal Estila (portal web desde donde se puede interactuar con los SSCC) fue una herramienta básica para la transmisión de la comunicación en cada momento. Fue en este portal donde se fue actualizando toda la información disponible que, de forma resumida recogía:

- **FAQ:** Documento donde se recogían todas las cuestiones y respuestas que se iban produciendo desde la Red Comercial.
- **Procedimientos COVID**, donde se detallaba la forma de actuar en los casos de contagio por parte de Titulares o empleados y empleadas.
- Tratamiento e instrucciones para la comercialización posterior de la Lotería Nacional Preimpresa ya distribuida en puntos de venta Integrales.

- **Formación on line**

La pandemia sirvió para implantar el nuevo sistema de formación online. Con una participación muy importante de las Delegaciones Comerciales de SELAE, el periodo de inactividad comercial permitió la formación de personas formadoras y moderadoras en medios online que a su vez trasladaron las siguientes materias a la red: Seminario de **Juego Responsable, Seminario de Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y descripción y operativa de nuevo sistema de pago de juegos y cobro de premios (BIZUM)**.



- **Gestión de la reapertura**

Retomada, el 18 de mayo de 2020, la actividad comercial junto con la celebración de sorteos, las olas consecutivas de la pandemia provocaron cierres concretos en provincias, en municipios o áreas sanitarias que se decretaban desde cada una de las Comunidades Autónomas. Los criterios que se adoptaron, aunque similares, afectaban a la red de forma muy distinta. Por ello y a lo largo de la segunda y tercera ola, se mantuvo un contacto estrecho con las autoridades sanitarias de cada Comunidad Autónoma, para, en primer lugar, poner de manifiesto a las mismas la seguridad que aportaban la comercialización de nuestros productos en los locales de los puntos de venta integrales. En segundo lugar, para coordinar los cierres que cada Comunidad decretaba en función de la actividad de los establecimientos mixtos, con especial atención a los puntos de venta ubicados en Centros Comerciales.

- **Reuniones con la Junta Directiva de la Asociación de Delegados y Delegadas.**

En 2020 SELAE mantiene un total de 30 reuniones, y de todas ellas, solo 1 es presencial y el resto telemáticas.

- **Puesta en producción del nuevo Portal Estila.**
- **Incorporación del servicio pago/cobro en los puntos de venta mediante aplicación en teléfonos móviles (Bizum).**
- **Elaboración y aprobación por el Consejo de las nuevas instrucciones de contratación de puntos de venta y delegaciones comerciales.**

NUESTRA RED PRESENCIAL

La Red de Venta de SELAE está formada por el conjunto de profesionales que se dedican a promover y distribuir, en una zona determinada, los productos y servicios que SELAE comercializa. Representa a SELAE ante las personas participantes, promociona los juegos, ofrece información sobre ellos, aconseja y resuelve dudas o problemas que puedan tener. Asimismo, representa a las personas participantes 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 (Infraestructuras y consumibles). Toda la infraestructura, junto con la imagen corporativa es mantenida y en su caso respuesta desde las Delegaciones Comerciales, que coordinan y ejecutan las directrices que desde SELAE se comunican.

SELAE pone a disposición de todos los miembros de la Red de Venta dos canales de comunicación (**TAP** y **Estila**) en los que los titulares de los puntos de venta pueden realizar cualquier consulta, comunicación de incidencias, reclamaciones o quejas. Cualquier comunicación o registro en alguno de estos dos canales se derivan al área o áreas competentes para que se realicen las acciones oportunas y finalicen la solicitud en cuestión. Todo el proceso es trazable de tal manera que su seguimiento permite en cada momento conocer el estado de la incidencia y medir la calidad de servicios que SELAE presta a su Red de Venta.



Los puntos de venta físicos continúan teniendo un modelo de negocio **integral** o **mixto**, donde los **primeros** (con identidad específica y reconocible), se dedican exclusivamente a la venta y pagos de premios inferiores a 2.000 euros, de todos los productos de SELAE, y en particular la Lotería Nacional en el formato preimpreso (Décimos tradicionales), y los **puntos de venta mixtos** son establecimientos, 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, prensa y bares).

Los responsables de la gestión de nuestros puntos de venta pueden ser tanto personas físicas (profesionales autónomos) como personas jurídicas (sociedades).

Evolución participación de las ventas SELAE 2014-2020 por canal de distribución:

Ventas en millones de €		% Red básica	% Red mixta	% Web SELAE
2020	7.687	76,55%	20,88%	2,57%
2019	9.257	77,75%	20,19%	2,06%
2018	9.000	78,26%	19,97%	1,77%
2017	8.918	78,62%	19,86%	1,52%
2016	8.809	78,74%	19,94%	1,32%
2015	8.780	79,01%	19,85%	1,14%
2014	8.446	79,43%	19,61%	0,96%

Fuente: SELAE

Se mantiene una cierta estabilidad en la venta entre los canales mixto, integral y Web/App con relación a ejercicios anteriores, solo influenciado por un crecimiento orgánico de las personas usuarias de la web. Se produce también una ligera pero constante evolución de las cuotas de participación del negocio hacia la red mixta.



Evolución puntos de venta SELAE 2017-2020:

	2017	2018	2019	2020
Red Integral	4.169	4.171	4.167	4.159
Red Mixta	6.814	6.805	6.795	6.787
Total	10.983	10.976	10.962	10.946

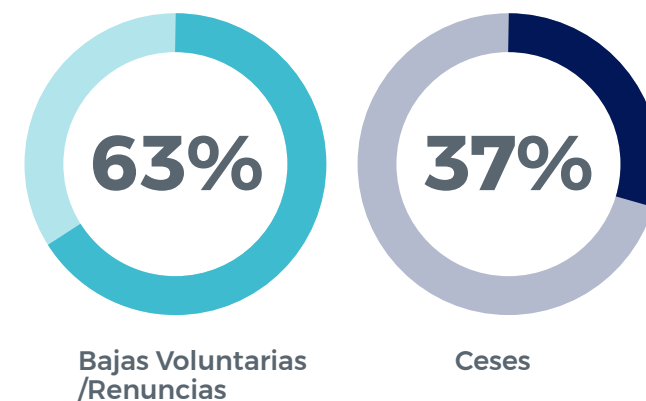
Fuente: SELAE

El número de establecimientos físicos de SELAE durante 2020 se mantiene estable, con tendencia residual a la baja, tanto en integrales como en mixtos, con un descenso del **0,14%** (0,12% en 2019) de los puntos de venta.

La gestión de traslados de los puntos de venta de la Red Comercial de SELAE, permite de una forma dinámica y bajo solicitud, ubicar los puntos de venta allí donde la comercialización de los productos de SELAE es demandada. Esta gestión permite acercar los productos a la sociedad en general, adaptándose a los cambios sociodemográficos que experimentan las poblaciones en España. Esta gestión de traslados permite mantener una eficaz comercialización de juego no siendo necesario la convocatoria de nuevos puntos de venta y minimizando los efectos de las bajas de puntos de venta

En el año 2020 el número de bajas de puntos de venta fue de 16:

Bajas Mixtos	8
Bajas Integrales	8
Total	16



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

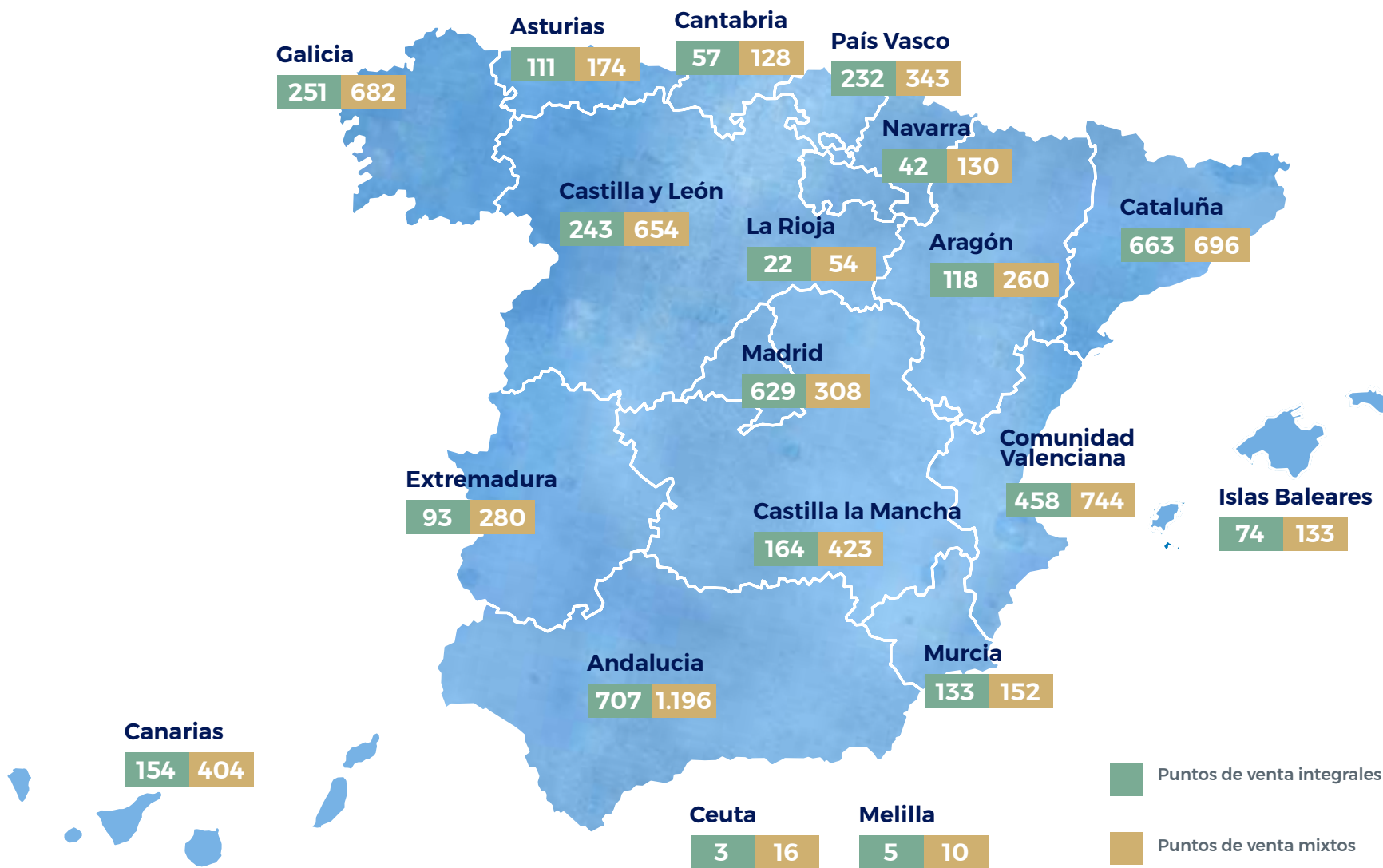
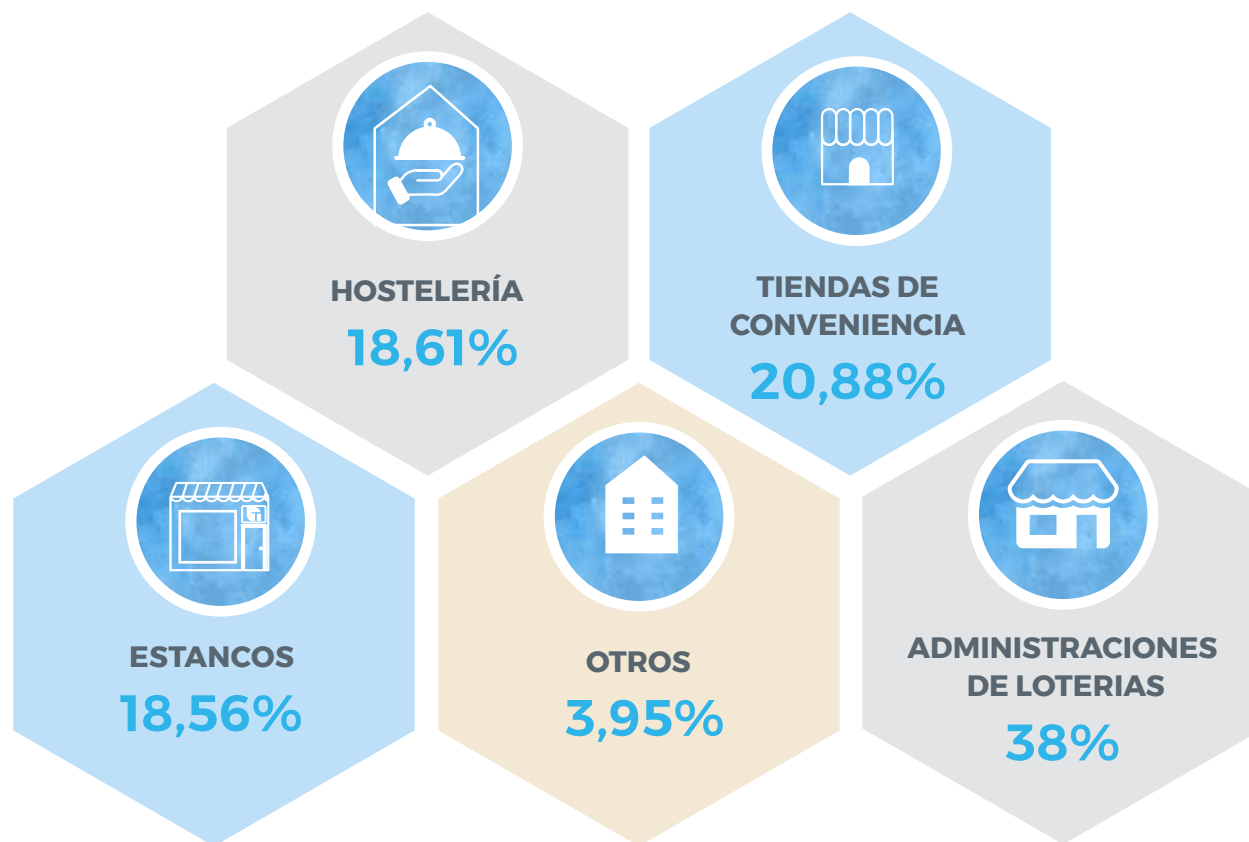


Gráfico: Puntos de venta integrales (verde) y mixtos (marrón) en España por CCAA en 2020



En 2020 los establecimientos integrales representaban el **38,00%** y los puntos de venta mixtos el **62,00%** repartido de la siguiente manera:



En 2020 SELAE habilita **37** (44 en 2019) Puntos de Venta en zonas de público estacional de interés turístico.

Durante el año 2020, solicitaron el traslado **303** puntos de venta y se trasladaron **261** 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 y difusión de premios, logística, asesoramiento y administración, 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

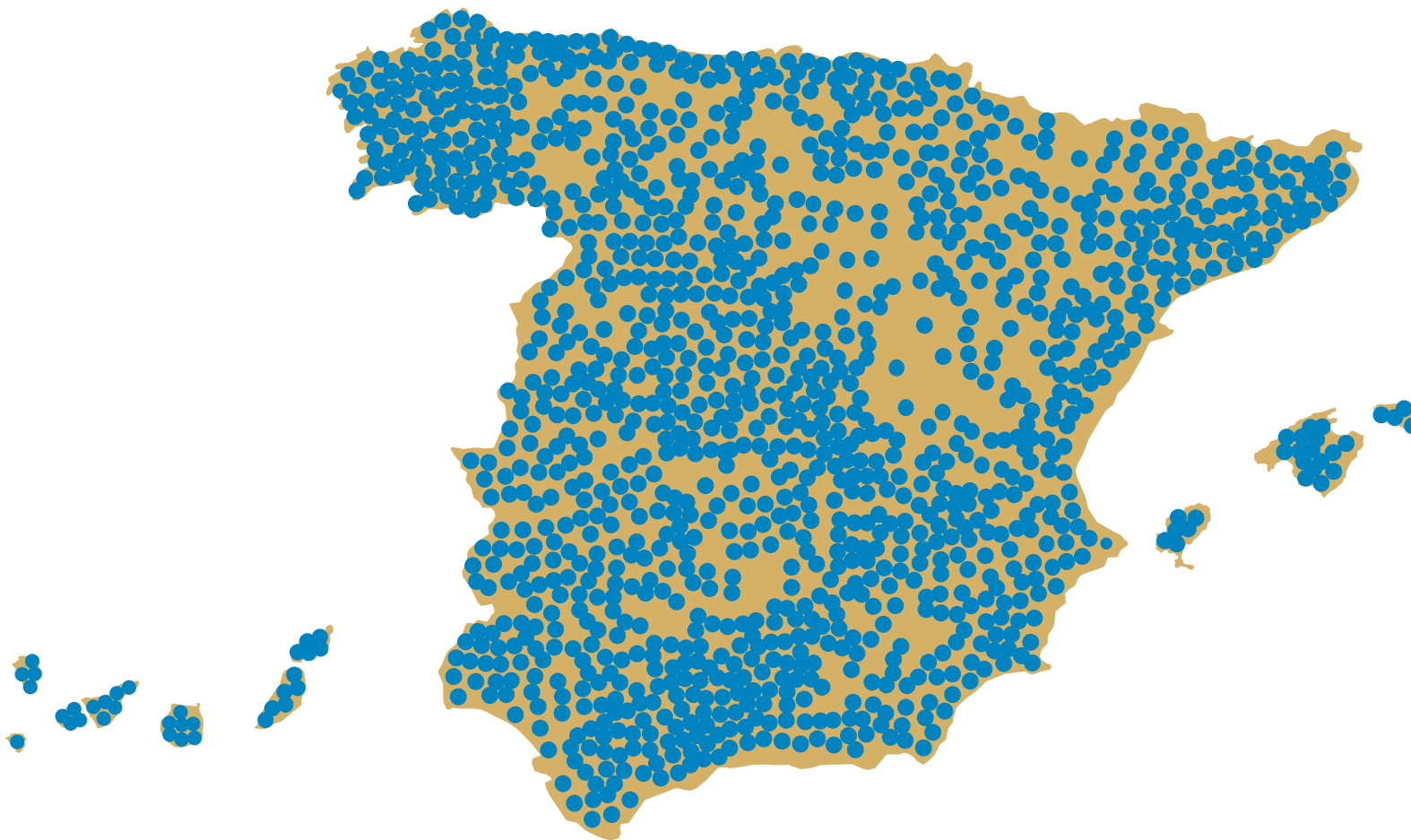
Es importante destacar las actividades formativas impartidas al personal de la red de venta (delegados y delegadas y Puntos de venta) en materia de **juego responsable, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y descripción-operativa del nuevo sistema de pago de juegos y cobro de premios (BIZUM)**.

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

En 2020, la formación se ha realizado online a través de la herramienta TEAMS, contando con la implicación de todas las delegaciones. La puesta en marcha de las convocatorias a través de esta plataforma, y el desarrollo de esta formación, se resume en:

Personas asistentes	12.371
Sesiones	1.058
Personas formadoras	150
Horas	1.323
Titulares	6.208
Conexiones	9.421
Porcentaje participación online Red de Venta	82,25

Mapa de distribución Geográfica de Puntos de Venta



2. Canales de Venta Internet / Móvil

La venta a través de la Plataforma de Juego Internet (web de SELAE www.loteriasyapuestas.es) representan un **2,57%** de las ventas globales de la compañía, en contraposición con compañías como Française des Jeux (FdJ, Francia) o Camelot (Reino Unido), donde suponen alrededor del 10% de las mismas

En 2020 crecieron un **3,35%** las ventas en internet (**197,86 M€**) con relación al ejercicio anterior (**191,45 M€** en 2019).

- **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 convenientemente 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 configurar las preferencias de la Cuenta de Juego que se crea en esos momentos con las opciones que consideren más adecuadas 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 de manera completamente gratuita en el caso de que no deseen utilizarlo en

nuestra 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 estas 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.

En 2020 y en relación con el **COVID**, se consigue incorporar un cambio para retrasar la fecha de caducidad de los documentos utilizados en la verificación documental debido a la imposibilidad de renovación durante el confinamiento. En coordinación con la normativa que se publica al respecto, permite a los jugadores que continúen realizando sus apuestas, cargas y descargas durante este periodo.

Acciones más importantes en 2020:

Incorpora el Proyecto TOPAZ que modifi-
a el juego de Euromillones en todos
los canales de venta online (Web y APP).

A

Finaliza la adecuación de la verifi-
ación docu-
mental implantada a finales de 2019 para lo-
grar un proceso más automatizado y más sen-
cillo de ejecutar.

B

Mejora la APP actualizándose automáti-
camente, evitando la descarga manual
de nuevas versiones para su actualiza-
ción.

C

Mejora la visualización de resultados
de sorteos en las páginas webs.

D

Revisan y mejoran las páginas dedica-
das a visualización de sorteos en direc-
to, en particular la Lotería Nacional.

E

F

Incorpora la gestión de participantes falleci-
dos como medida de lucha contra el fraude y
la suplantación de identidad.

G

Facilita la verificación documental, incorpo-
rando un formulario de subida manual de
documentación para la utilización de los ju-
gadores en la web.

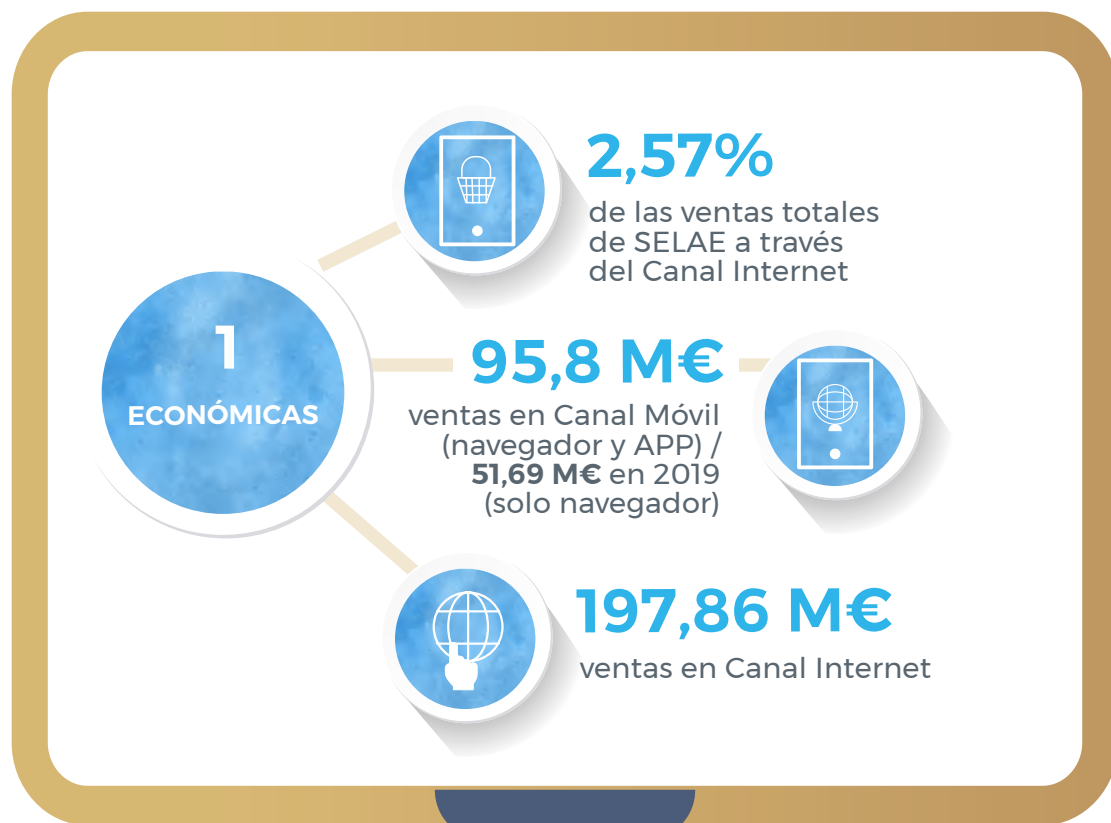
H

Incorpora el proyecto de modifi-
ación
del juego de El Gordo en todos los cana-
les de venta online (web y App).

I

Introducen medidas de diligencia debida
en la web para mejorar la lucha contra el
fraude y blanqueo de capitales.

Cifras relevantes canal INTERNET/Móvil



3
**USO WEB
DE VENTA**

145

 millones visitas
a la Web global
(148.074.124 en 2019)

12

 millones
visitas mensuales
a la Web de venta
(12.339.245 en 2019)

4
**LOTERÍAS
PRO**

487.000

 instalaciones
activas (289.000
en 2019)

448.000

 en Android
(232.000 en 2019)

39.000

 en dispositivos
IOS (57.000 en
2019)

15.877.236

 consultas de premios
de resguardos físicos
(5.885.730 en 2019)

984.000

 peticiones de consulta
en un solo día (22
de diciembre entre
Navidad y otros juegos)
+214.000 en 2019

5
**LECTURA
DEL CÓDIGO
QR IMPRESO
EN LOS
RESGUARDOS**

233.637.029

 repeticiones
de apuestas
mediante lectura
del Código QR

35,5

 millones visitas
únicas a la Web de
juego (49.689.031
en 2019)

00:02:33

 tiempo medio de
navegación (00:02:31
en 2019)

45,13%

 tasa de rebote o
abandono (39,69%
en 2019)

16^a

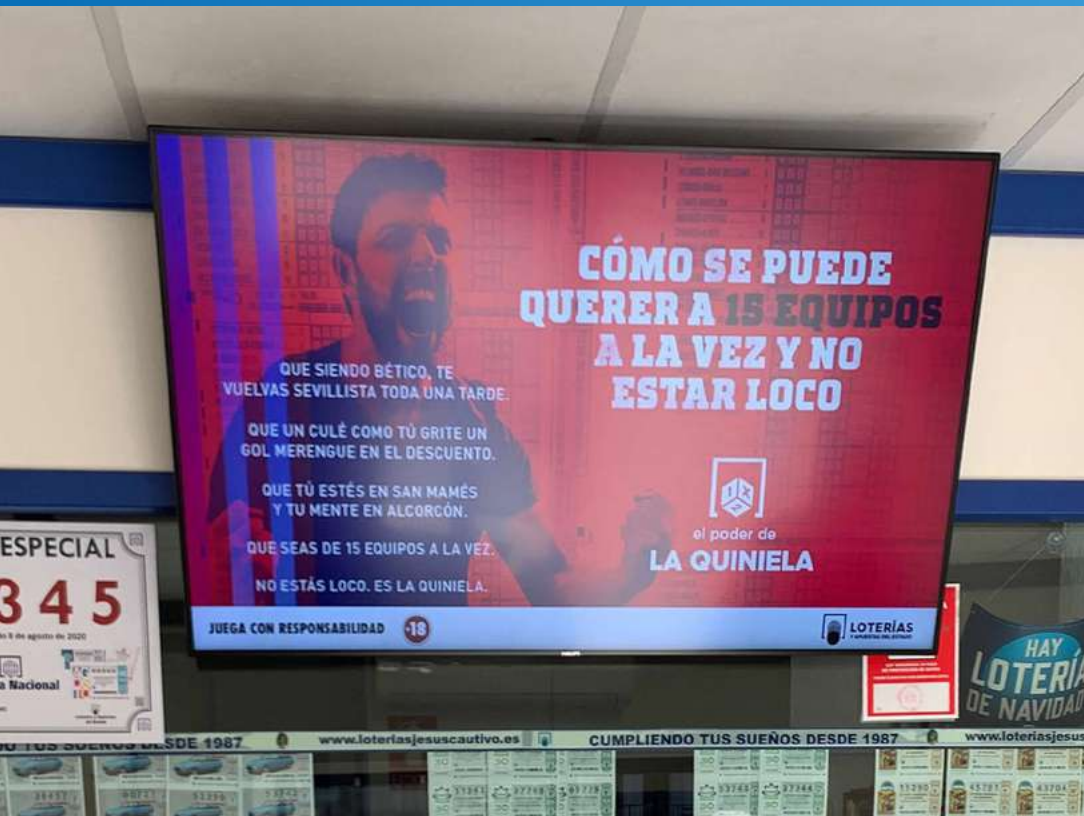
 posición que ocupa en el
mundo en la clasificaci3n
Websites en la categorí
"Lottery" de www.
similarweb.com
(16 en 2019)

573,5

 millones visitas
a páginas de
juegos por internet
(607.311.497 en 2019)

4^a

 posición que
ocupa en Europa
en la clasificaci3n
Websites en la
categorí "Lottery"
de www.similarweb.
com (5^a en 2019)



Durante el año 2020 se trabaja en la consolidación de la nueva imagen de Loterías Televisión (LTV), soporte de comunicación Digital que SELAE tiene operativo en la mayoría de los puntos de venta de la red comercial, estableciéndose un récord con 9.390 puntos operativos (9.385 en 2019).

3. Canal Audiovisual (LTV)

En 2020 se ha puesto el foco en la migración de los formatos con objeto de emitir los contenidos con mayor calidad. Se inicia, por tanto, un proyecto de migración de formatos y renovación de las pantallas más antiguas del parque para consolidar la imagen del canal potenciando el dinamismo, la modernidad y la comunicación corporativa de la sociedad y de sus juegos, así como el destacado **compromiso social** de “Loterías con el deporte”, “Loterías con la cultura” y “Loterías con la sociedad”.

Durante el periodo posterior al Estado de Alarma, ya con una cierta normalidad, se emite una pieza con recomendaciones básicas de prevención del contagio del COVID.

Pese a los circunstancias y acontecimientos vividos durante 2020, y teniendo en cuenta la situación de cierre de los puntos de venta durante el estado de alarma, de acuerdo con los datos del **EGM**, se ha registrado una media trimestral de **4.824.000** personas semanales (**5.276.667** en 2019) que recuerdan haber visto algún contenido en LTV, y una penetración superior al **11,9%** (13% en 2019) 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 se han desarrollado y distribuido los nuevos contenidos a emitir en la “**pantalla de cliente**” en estrecha sintonía con el canal LTV, emitiéndose en ambos canales, aquellas campañas que desde el área de comunicación se han considerado de relevancia importante. Se instalan nuevas unidades en los puntos de venta de la red comer-

cial, alcanzando, la cifra, de **9.488 pantallas operativas** (50 pantallas más que el año anterior con 9.438). Canal Audiovisual se encarga de la gestión de los contenidos en concordancia con los emitidos en LTV. Estos contenidos están dirigidos, principalmente, a recordar al participante las posibles opciones en el momento justo de la compra.

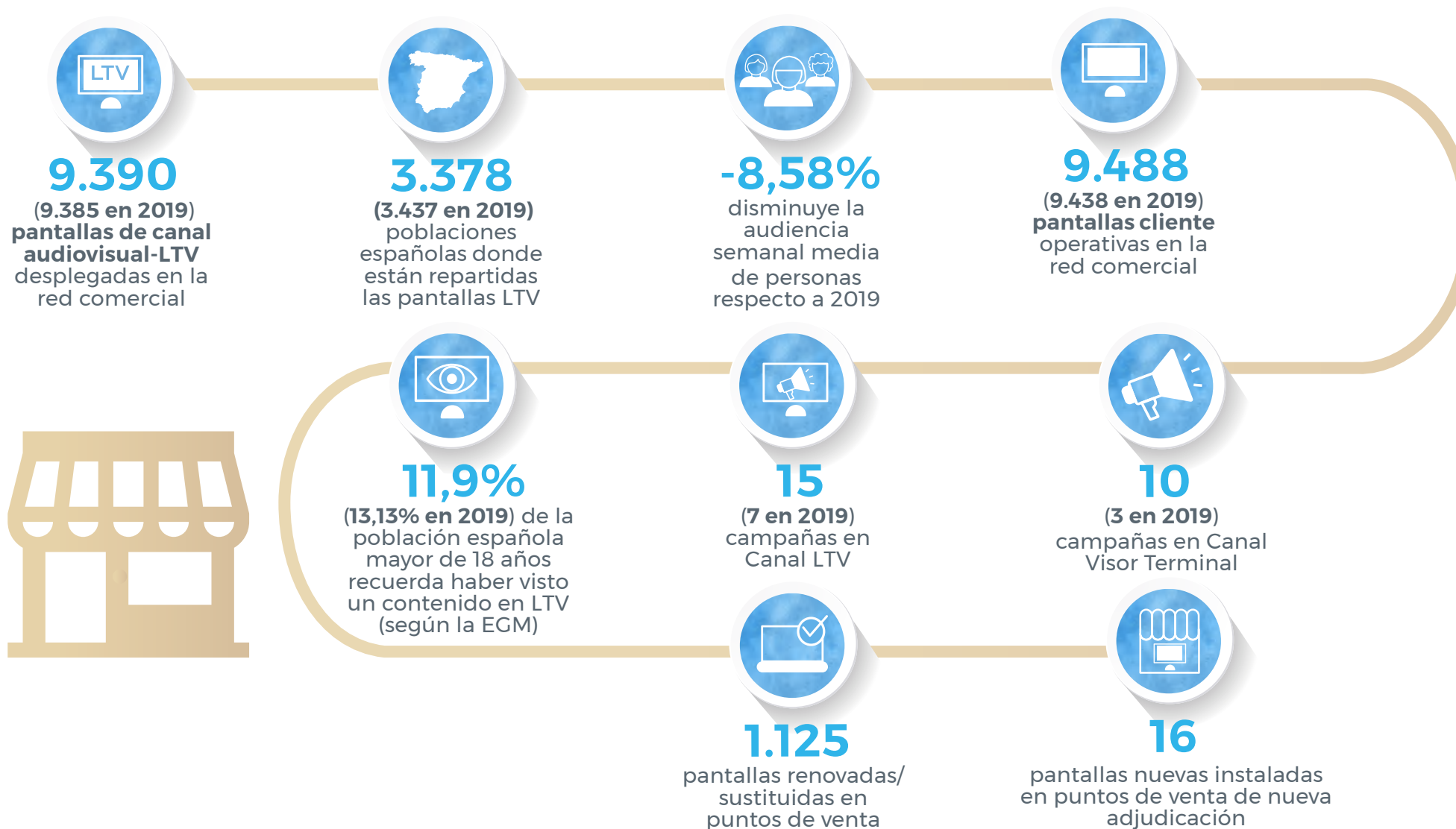
• Campañas significativas en 2020

- Campaña recomendaciones básicas prevención ante el COVID
- Escenario Venta 18 de mayo Lotería Nacional-COVID
- Escenario Venta 18 de mayo Juegos Activos-COVID
- Juego Responsable: “Con el Juego no se Juega”
- Día Internacional del Juego Responsable 17 de febrero
- Juego Responsable: “Cada edad tiene su juego”
- Juego Responsable: “Campaña ayuda a la Ludopatía”
- Compromiso Social con la Cultura, Deporte y Sociedad
- Sorteo Extraordinario Asociación Española Contra el Cáncer
- Sorteo Extraordinario Cruz Roja Española
- Loterías colabora con Banco de España
- Campaña Pagos con Bizum
- Tributación, asciende la cantidad exenta a 40.000€

Además de la emisión de estas campañas, se han adaptado para ambos canales (LTV y Visor Terminal), los contenidos de campañas de los distintos juegos y sorteos extraordinarios, como **Navidad** y el **Niño**, y que indicaban desde Publicidad para su emisión.



Cifras relevantes



Otros aspectos relevantes

01

Durante el primer cuatrimestre se iniciaron las tareas necesarias para cambiar el formato de emisión, permitiendo a LTV ofrecer a sus participantes contenidos en FullHD (alta definición).

Desde la reapertura de los puntos de venta debido al estado de emergencia sanitaria, hasta la actualidad, se incluye en la parrilla, una pieza con recomendaciones básicas de prevención del COVID. También se incluyeron piezas de información para apostantes, sobre las nuevas fechas de ejecución de los sorteos no realizados durante el estado de emergencia.

02

03

Inician el proyecto de renovación del parque de pantallas de las fases más antiguas Fase III y Fase IV. A pesar de los inconvenientes generados por la pandemia y el estado de alarma, una vez recuperada la normalidad, las delegaciones comenzaron a recibir unidades para realizar las renovaciones que se fueron sucediendo a lo largo de todo el año 2020.

En 2020 se renueva los elementos de la infraestructura de emisión en streaming. Se completa la renovación de los componentes y se realizaron las pruebas necesarias para poder acometer la emisión del sorteo del día 22 de diciembre.

04

4. Web Corporativa

Web corporativa selae.es

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

En 2020 se han actualizado y añadido nuevos contenidos en el **Portal de Transparencia, Juego Responsable, la Agenda 2030 y Quiénes Somos-La Empresa**.

El número de visitas a estos tres apartados de la web corporativa fue de 2.007 al Portal de Transparencia, 954 visitas a la Agenda 2030 y 14.762 visitas, al capítulo enfocado a Quiénes Somos-La Empresa

El volumen anual de visitas a la web corporativa en 2020 ha aumentado un **11,6%**. El tiempo medio de navegación es de 01:01 y la tasa de rebote o abandono del **72,64%**.

SELAE refuerza su compromiso de transparencia, conciencia social y medioambiental en la web corporativa.

Visitas a la web corporativa



2020

742.435

2019

665.033

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





El número de accesos a los contenidos de Juego Responsable han disminuido un 51,1% respecto a 2019.

Visitas al apartado de Juego Responsable



2020

33.205

2019

67.921

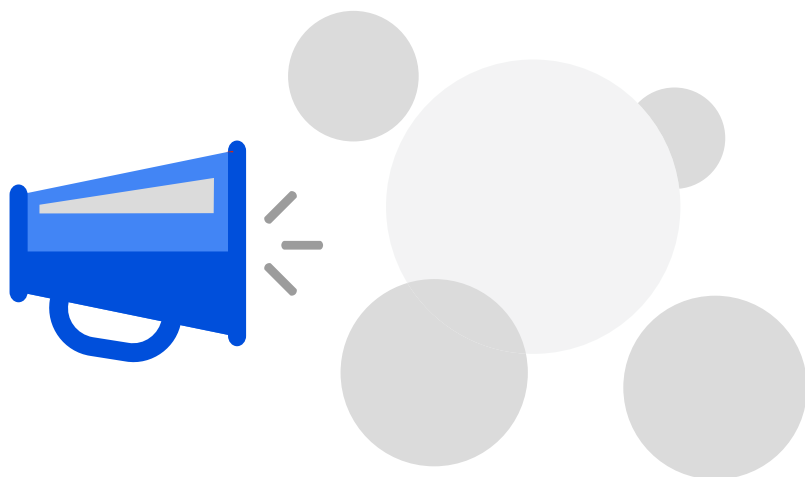
Dentro de los contenidos de Juego Responsable, los apartados más visitados son los referidos a Protección de Menores, límites de Juego por Internet, Principios y Consejos.

Anualmente, se publica en la web corporativa como uno de nuestros compromisos de RSC, la **Memoria Integrada SELAE** y el **Estado del Informe No Financiero**.

El número de conexiones a la Memoria Integrada de SELAE en 2020 aumentó un 39,8% y el número de descargas un 33,8%, respecto a 2019.

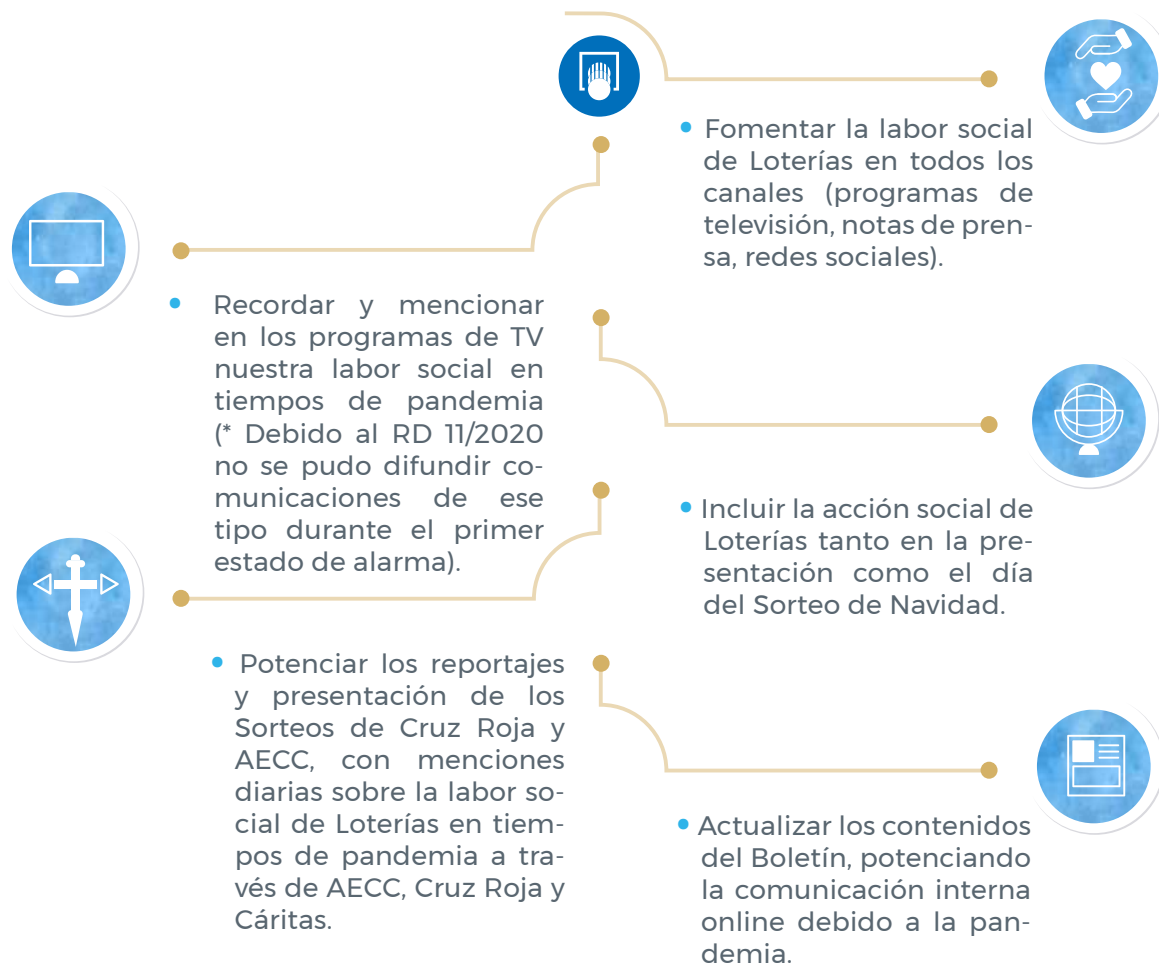
COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

1. Nuestra Comunicación Responsable



A. COMUNICACIÓN

Las acciones más importantes realizadas en comunicación en 2020 han sido:



Cifras relevantes en Prensa y Comunicación:



2
publicaciones
Boletín LAE.



28.600
ejemplares
del Boletín LAE.



9.800.097
(6.100.000 en
2019) visualizaciones /
reproducciones en el
canal oficial de SELAE
en YouTube.



1.728.139
visualizaciones a
los 2 Spots del Sorteo
Extraordinario de
Navidad en canal oficial
de loterías en YouTube.



378
programas
de Loterías en TV.



4
reuniones del
grupo de trabajo de
comunicación interna.



En torno
800
notas de prensa
emitidas.



Seis
(cuatro virtuales)
ruedas de prensa
convocadas.



27
noticias en la
Newsletter.

338 emisiones diarias
de los Sorteos en La
1 TVE (*reseñables:
1 Especial Sorteo
Navidad, 1 Especial
Sorteo Niño), y 38
emisiones semanales
de "La Suerte en tus
manos" en La 2 TVE.

B. REDES SOCIALES

Con relación a las Redes Sociales, en 2020 durante el primer cuatrimestre, debido al RD 11/2020 no se pudo difundir comunicaciones de ese tipo hasta el fin del primer estado de alarma. Una vez finalizado el primer estado de alarma, se potenció y recordó en RRSS la labor social e institucional de SELAE en tiempos de pandemia a través de Cruz Roja, AECC y Cáritas.

Cifras relevantes en Redes Sociales:



+290.000

seguidores y seguidoras/
suscriptores y
suscriptoras

en Redes Sociales,
aumentando un **+4,7%**
en 2019.



15

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



43

planes de con-
tenidos semanales
que se abordan
en Redes Sociales.



Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

C. TELEVISIÓN

En televisión se fomenta los contenidos sobre el compromiso social de Loterías en los resúmenes diarios de lunes a domingos (salvo el jueves) hasta el mes de marzo (*Debido al RD 11/2020 no se pudo difundir comunicaciones de ese tipo hasta el fin del primer estado de alarma), potenciando con posterioridad a su finalización, la **labor social** de SELAE a través de los programas realizados con Cáritas, Cruz Roja y AECC en **26** de los **38** programas emitidos en 2020. Este dato representa el **66%** de los programas de los viernes, difundiendo un contenido social.



1.959.000

personas vieron en 2020 el
Programa del Sorteo de Navidad
en Televisión, alcanzando un Share
de un **41,8%**.

CALENDARIO SORTEOS LOTERÍA NACIONAL

NUEVAS FECHAS DE SORTEOS NO CELEBRADOS

A la venta a partir del 18 de mayo

MARZO 2020

FECHA INICIAL

JUEVES 19 DE MARZO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 21 DE MARZO

SORTEO EXTRAORDINARIO
DÍA DEL PADRE

JUEVES 26 DE MARZO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 28 DE MARZO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

NUEVA FECHA

JUEVES 11 DE JUNIO

SÁBADO 13 DE JUNIO

JUEVES 18 DE JUNIO

SÁBADO 20 DE JUNIO

ABRIL 2020

FECHA INICIAL

JUEVES 2 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 4 DE ABRIL

SORTEO EXTRAORDINARIO
CRUZ ROJA

JUEVES 9 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 11 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 16 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 18 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 23 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 25 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 30 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

NUEVA FECHA

JUEVES 25 DE JUNIO

SÁBADO 27 DE JUNIO

JUEVES 2 DE JULIO

SÁBADO 4 DE JULIO

JUEVES 9 DE JULIO

SÁBADO 11 DE JULIO

JUEVES 16 DE JULIO

SÁBADO 18 DE JULIO

JUEVES 23 DE JULIO

MAYO 2020

FECHA INICIAL

SÁBADO 2 DE MAYO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 7 DE MAYO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

NUEVA FECHA

SÁBADO 25 DE JULIO

JUEVES 30 DE JULIO

• LA FECHA DE CADUCIDAD DE LOS RESGUARDOS O DÉCIMOS PREMIADOS QUE EXPIRÓ DURANTE EL ESTADO DE ALARMA, QUEDA SUSPENDIDA DURANTE LA VIGENCIA DE LAS MEDIDAS RECOGIDAS EN EL REAL DECRETO.

• TODOS LOS PREMIOS ESTÁN DISPONIBLES PARA SU COBRO.

2. Publicidad

En 2020 como consecuencia del Estado de Alarma debido al Covid-19 el área de publicidad realizó diferentes actuaciones en el segundo cuatrimestre tras la reapertura de la actividad de venta:

- Elabora nuevas piezas informativas para comunicar el cambio de fechas en la reanudación de los sorteos (mayo 2020).
- Elabora un nuevo cartel con el Calendario de celebración de sorteos de la Primitiva (mayo 2020). Agencia Proximity.
- Elabora el nuevo cartel en Euromillones “Vuelve Euromillones” para el primer sorteo después del confinamiento. Agencia Saatchi.
- En Lotería Nacional e Institucional produce nuevos adhesivos para la señalización de distancia de seguridad en Puntos de Venta y sedes de SELAE.



A. Principales cifras en Publicidad:



16
campañas
publicitarias
más 19 botes.



24
premios obtenidos
(en diferentes categorías)



4
empresas proveedoras/
agencias publicitarias
las que trabajan con
Loterías directamente



5
concursos públicos.



+100
reuniones entre SELAE
y empresas proveedoras/
agencias



17
spots publicitarios
de Juegos de SELAE
(Campañas)



1
spot publicitario de la
Acción Social de SELAE



1
campaña Institucional



1
campaña Juego
Responsable

B. PRINCIPALES CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

LOTERÍA NACIONAL



Sorteo Extraordinario de Navidad: 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 a los medios de la campaña “El Sorteo que nos une”, cartelería, vinilos PdV, y merchandising sobre portadécimos para punto de venta. La Campaña en medios masivos “**Compartir como siempre. Compartir como nunca**” se llevó a cabo a través de Spot televisión, cine, radio, prensa, circuitos de exterior, piezas para online y Redes Sociales, y medios propios como Canal LTV. Escenografía Sorteo de Navidad. Además, se llevaron a cabo otras acciones especiales: acción en la App Waze para redireccionar a los puntos de venta físicos, instalación del Árbol de Navidad de Loterías en el Hospital La Paz de Madrid, piezas Patrocinio Vuelta Ciclista España 2020. **Agencia Contrapunto BBDO.**

Sorteo Extraordinario de El Niño 2020: 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 a través de carteles PdV para punto de venta. La campaña en medios masivos “**Orla**” se llevó a cabo a través de distintos medios: spot televisión, cine, cuñas de radio, prensa, circuito exterior y piezas para online y Redes Sociales, y medios propios como Canal LTV. **Agencia Contrapunto BBDO.**

Sorteo Extraordinario San Valentín: se trata de afianzar el Sorteo Extraordinario de San Valentín y potenciar las ventas. Para ello se diseñó el décimo, carteles, vinilos y sobre regalo para Punto de Venta. La campaña en medios masivos “**Suerte**” se realiza: spot TV, radio, prensa, exterior, online, RRSS, y medios propios como Canal LTV. **Agencia Contrapunto BBDO.**

La campaña “**Regalos con Mensaje**” es Bronce en los premios **CdeC** (ideas) y Bronce en los premios **LAUS** (Publicidad-Spots).

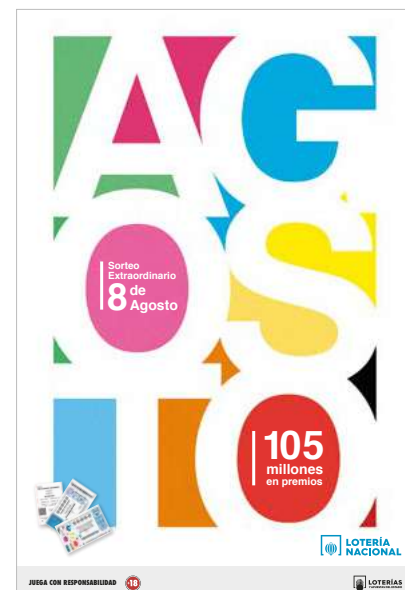
LOTERÍA NACIONAL



Sorteo Día de la Mujer: se trata de afianzar el Sorteo del Día de la Mujer. Para la campaña se utilizaron materiales para Punto de Venta: diseño décimo. **Agencia Contrapunto BBDO.**



Sorteo Extraordinario Día de Europa: se trata de afianzar el Sorteo del Día de Europa. Para la campaña se utilizaron materiales para Punto de Venta: diseño décimo. **Agencia Contrapunto BBDO.**



Sorteo Extraordinario de Agosto: este sorteo sustituye al sorteo de vacaciones que venía realizándose con anterioridad a la pandemia. Para la campaña se utilizaron distintos materiales, décimo y carteles PdV para Punto de Venta. La campaña en medios masivos "**Mas premios para más gente**" se realiza mediante Spot TV, radio, prensa, exterior, online, RRSS, y medios propios como el Canal LTV. **Agencia Contrapunto BBDO.**



LOTERÍA NACIONAL



Sorteo Extraordinario del Padre:

Se trata de afianzar el Sorteo 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 y carteles para punto de venta. La campaña en medios masivos se realiza en TV, radio, prensa, circuitos de exterior y medios propios como Canal LTV. **Agencia Contrapunto BBDO.**

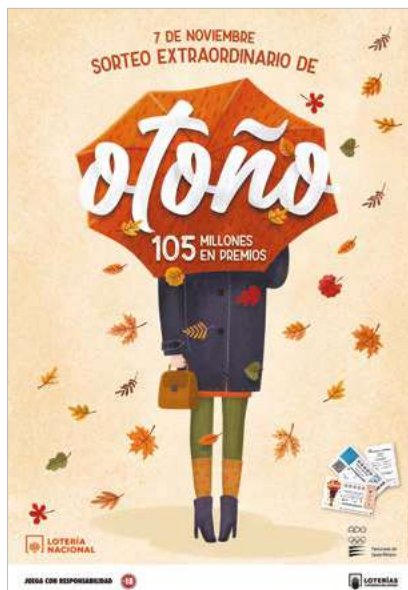


Precampaña del Sorteo de Navidad en Verano: la campaña contó con distintos formatos y soportes de comunicación: piezas para la presentación rueda de prensa a los medios, cartelera, vinilos PdV, y merchandising sobre portadécimos para punto de venta. La Campaña en medio masivos **"Más ganas que nunca"** se llevó a cabo a través de Spot televisión, cine, radio, prensa, exterior, piezas para online y Redes Sociales, y medios propios como Canal LTV. Además, se llevaron a cabo otras acciones especiales: acción en la App Waze para redireccionar a los puntos de venta físicos, presencia en zona costera con Avioneta y piezas Patrocinio Vuelta Ciclista España 2020. **Agencia Contrapunto BBDO.**

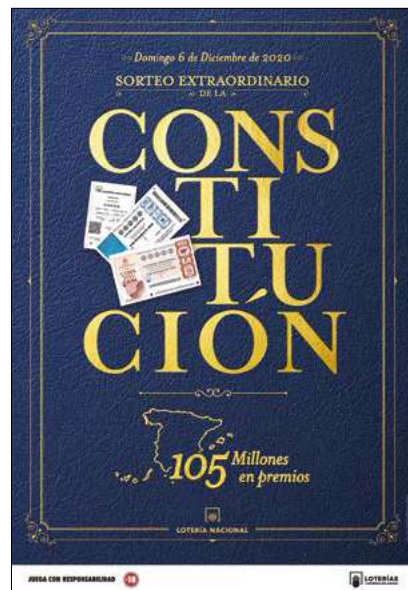


Sorteo Extraordinario de la Hispanidad: Afianzar el sorteo de la Hispanidad. Se desarrollan piezas como diseño del décimo, carteles y vinilos PdV para punto de venta. La campaña en medios masivos se llevó a cabo a través de distintos medios: radio, circuitos de exterior digital, piezas para Redes Sociales y medios propios en Canal LTV. **Agencia Contrapunto BBDO.**

LOTERÍA NACIONAL



Otoño: con esta campaña se trata de afianzar el Sorteo de Otoño. La campaña se realizó a través de distintos formatos y soportes de comunicación: diseño de décimo, carteles y vinilo PdV para punto de venta. La campaña en medios masivos se realizó en radio, exterior digital, piezas para Redes Sociales y online, y medios propios como Canal LTV. **Agencia Contrapunto BBDO.**



Sorteo Extraordinario de la Constitución: se trata de afianzar el sorteo de la constitución. Se desarrolla el diseño del décimo y carteles PdV para punto de venta. La campaña para medios masivos se desarrolla a través de cuñas en radio, exterior digital, piezas en Redes Sociales, y medios propios como Canal LTV. **Agencia Contrapunto BBDO.**



Otros premios recibidos por SELAE en 2020 relacionados con la campaña del Sorteo de Navidad de años anteriores:

Spot **"Pilar y Felix"**: Oro en **CdeC** (ideas), Bronce en **CdeC** (CRAF Redacción), Mención **Anuario CdeC** (CRAFT-Realización), Oro por **Círculo de Creativos de Argentina** (spot TV).

"Unidos por un décimo": Bronce en **CdeC** (ideas), Bronce en premios **Efi acia** (mejor campaña integrada), finalista en premios **Efi acia** (mejor campaña de producto o servicio), Oro en **Círculo de Creativos de Argentina**, Bronce Penzil en film, long form campaign por **THE ONE SHOW** (United by a Lottery Ticket), Plata en premios **LAUS** (Publicidad-spot TV) y Bronce en **ADC* EUROPE** "Pilar y Felix" (TV/Cine- ma Commercials).

Spot **"Ramon y Jose"**: Mención Anuario **CdeC** (ideas), Mención Anuario **CdeC** (CRAFT-Redacción), Plata por **Círculo de Creativos de Argentina** (spot TV).

Spot **"Carmen y Victor"**: Mención Anuario **CdeC** (CRAFT-Realización), Bronce por **Círculo de Creativos de Argentina** (spot TV).

"22 again": Oro en **NEW YORK FESTIVAL**, y finalista en (Products&Services).

Precampaña de Navidad en verano de 2019: Menciones en el Anuario CdeC en la campaña Adivinos (ideas) y en la pieza de tarot "Adivinos" (ilustración), y en los premios LAUS, Bronce por Adivinos (Publicidad-Spot) y Bronce por el Tarot del Verano (Publicidad-Marketing Directo).

EL GORDO DE LA PRIMITIVA



“**Querrá que sea Domingo**” no-viembre 2020. El objetivo de esta campaña era consolidar la imagen y posición de El Gordo de la Primitiva, y aumentar la participación en el juego. Invirtiendo 1,50 euros por apuesta los jugadores tienen la posibilidad de llevarse un bote mínimo garantizado de 5 millones de euros cada domingo. La campaña contó con distintos formatos y soportes de comunicación genéricos (radio, PLV, revistas, Loterías TV y medios propios). **Agencia Proximity Madrid.**

LA QUINIELA



“**Corazón Loco**”: el objetivo de la campaña es asentar la imagen de marca y aumentar las ventas. En esta ocasión se trata de homenajear la pasión de los amantes del fútbol a ritmo de “Corazón Loco”. Para ello la campaña contó con distintos formatos y soportes de comunicación genéricos (Spot televisión, radio, prensa, exterior, RRSS, cartel PdV y medios propios como LTV y Visores). **Agencia CHINA.**

OTRAS CAMPAÑAS (INSTITUCIONALES)

- **Inserciones genéricas 2020 en revistas del sector**
Con la creatividad de Lotería Nacional “La que más sueños cumple” (Velero).
- **Presentaciones a prensa con distintos materiales de los siguientes décimos:**
 - a) Décimo 75 Aniversario del DNI
 - b) Décimo Sorteo AECC
 - c) Décimo Fiesta Zambomba de Jerez
- **Campaña informativa cambio fechas sorteos:** piezas informativas con el cambio de fechas de los sorteos que quedaron en suspenso por el Estado de Alarma tras la reanudación de la actividad de venta. En este caso se facilita a los Puntos de Venta, carteles, piezas para medios propios y pantallas digitales para Canal LTV.
- **Elaboración Piezas de apoyo a colaboraciones y patrocinios dentro del ámbito del Deporte, la Cultura y la Sociedad:** Deporte Paralímpico, Anuario TURF, Vuelta Ciclista 2020, colaboración con el Museo del Prado y apoyo al Festival de Cine de San Sebastián. En 2020 se renueva la utilización del Spot de patrocinios para retransmisiones y eventos.

OTRAS CAMPAÑAS (INSTITUCIONALES)

- **Instalación del Árbol de Navidad** corporativo en el Hospital La Paz de Madrid.
- **Presencia de la marca Loterías** con el Deporte en la Vuelta Ciclista a España.
- **Elaboración Piezas Concienciación “Juega con Responsabilidad”**. Ajustadas a Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre de Comunicaciones Comerciales de las actividades de Juego y Juego Responsable. **Agencia Contrapunto BBDO**.
- Campaña **Cierre Legal** para las cuñas de todos los juegos. **Agencia Proximity**

CAMPAÑAS DE ACCIÓN SOCIAL

- **Campaña Juego Responsable**: en 2020 SELAE continúa apoyando la comunicación y sensibilización por un Juego Responsable en el Día Internacional del Juego Responsable, impulsando su fortalecimiento y las buenas prácticas (piezas concienciación). Se fomenta el Juego Responsable en las revistas del sector con la inserción de gráficas y reimprimen carteles de punto de venta (carteles originales “Niña” para Administraciones y “Niño con pelota” para puntos mixtos). **Agencia Contrapunto BBDO**.
- **Campaña Sorteo Cruz Roja**: se adapta al desarrollo de diferentes piezas (cartel A3, banners, décimos en foam y pantallas para Canal LTV) para comunicar el cambio de fecha del sorteo pasando del 4 de abril al 21 de junio.



Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE



NI LA ETAPA MÁS DURA PODRÁ DETENEROS

Ahora más que nunca, vuestro
esfuerzo nos inspira a seguir
superándonos.



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 2020 no recibió 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 las personas participantes y grupos de interés.

En 2020 debido a la situación general en España de estado de alarma y confinamiento domiciliario, SELAE acometió un despliegue de facilidades y medios de acceso telemático a la infraestructura informática de SELAE para la mayoría de los trabajadores y trabajadoras en plantilla y profesionales de empresas colaboradoras. Estos recursos telemáticos han facilitado la continuidad de las operaciones, permitiendo que los sistemas de información que sustentan los procesos de la organización estuvieran accesibles. De la misma manera, las herramientas de colaboración, videoconferencia y chat corporativo desplegadas han permitido el adecuado nivel de coordinación y trabajo en equipo de todas las unidades de la compañía.



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

PLANIFICACIÓN,
CONTINUIDAD
Y GESTIÓN DE
RIESGOS TIC

1

2

DESARROLLO
DE SISTEMAS DE
JUEGOS TIC

GESTIÓN DE
SERVICIOS TIC

3

4

ASISTENCIA
TÉCNICA

SEGURIDAD DE
LA INFORMACIÓN

5

6

PROTECCIÓN
DE DATOS

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 ISO/IEC 27001:2014 y WLA-SCS: 2016 de la World Lottery Association.

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

SELAE cuenta con profesionales técnicos especializados y en formación continua que, con su apoyo y experiencia, llevan a la organización al mayor nivel de calidad y seguridad, tanto en desarrollo de servicios como en su mantenimiento, mejorando cada día la satisfacción de las personas participantes.

Durante el año 2020 se han realizado los siguientes proyectos:

- Implementación del Servicio de pago de apuestas y premios mediante teléfono móvil en el punto de venta. Integración del **medio de pago Bizum** en el sistema informático de SELAE (ha requerido un nuevo desarrollo tecnológico que une y concilia transacciones económicas y comerciales entre participantes, el punto de venta, las entidades financieras y SELAE).
- Modificación en el juego El Gordo de la Primitiva, incorporando Número Clave por bloque. Este sistema permite que los participantes seleccionen un número clave en cada bloque de pronósticos, aumentando las probabilidades de los premios de reintegro, según venían demandando la red de ventas y participantes de SELAE.
- Renovación tecnológica del portal web de colaboración con Delegaciones y Puntos de venta.
- Adaptación técnica para el cumplimiento del Real Decreto 958/2020 de comunicaciones comerciales de las actividades del juego.



En 2020 se realizaron 7 acciones formativas, recibiendo formación 28 trabajadores y trabajadoras de la Dirección TIC con un total de 650 horas, durante ese periodo.



El año 2020 no fue un periodo de renovación del parque de terminales. Fue un periodo de transición entre la finalización en 2019 del cambio de los modelos Kewin Multimedia I por los Kewin Multimedia II y la renovación, a partir de 2021, de los Kewin Micro por los Kewin Multimedia III. En números se ha renovado solamente 104 de los terminales punto de venta de la red.

En 2020 como hito importante, se puso a disposición de los participantes por internet un sistema de verificación documental de identidad basado en la toma de fotografías del interesado y su documento de identidad. Este sistema ha supuesto un importante avance en la identificación fehaciente de participantes que redunda en la **protección de menores y personas vulnerables**, así como en una participación más segura en los juegos de SELAE.

Los sistemas TIC de SELAE dan servicio a **12.969** terminales de juegos instalados y distribuidos por todo el territorio español, y a **1.618.954** personas registradas en Internet a 31 de diciembre de 2020

Principales cifras en TIC:



12.969

terminales de juego a los que da servicio los sistemas TIC



2.322.191.346

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



1.012.476.563

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



1.137.780.424

transacciones de pago/consulta gestionadas por los servicios TIC.



67.430

transacciones (máximo por minuto en el año) gestionadas por los servicios TIC según día de mayor afluencia de participantes presenciales (**07/01/2020 a las 11:39 horas**).



27.905.515

transacciones (máximo por día en el año) gestionadas por los servicios TIC.



MÁS DE 250

TBytes son gestionados.



99,997%

Tasa de disponibilidad de los Servicios de Sistema Central.



99,994%

Tasa de disponibilidad de los Servicios de Venta por Internet

NUESTRO EQUIPO

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



Empleo: la plantilla de SELAE

La sociedad contaba a 31 de diciembre de 2020 con **554 (582 en 2019)** personas trabajadoras (sin tener en cuenta los coeficientes de jornada), distribuidos entre los siguientes centros de trabajo:



La distribución de las personas trabajadoras por género en los respectivos centros trabajo es la siguiente:

	Hombres	Mujeres	Total
Poeta Joan Maragall	154	168	322
Manuel Tovar	83	54	137
Xaudaró	51	12	63
Arganda	2	4	6
Tenerife	6	4	10
Burgos	4	2	6
Zamora	5	1	6
Palencia	2	2	4
Total	307	247	554



Imagen facilitada por Servicio de Prensa de SELAE

Durante el año 2020 se ha incorporado **1** persona con contrato indefinido y 1 persona con contrato temporal, por un periodo de seis meses. Todo ello representó una tasa de contratación del **0,36%** un **47,9%** menor que el año anterior.

Nuevas contrataciones

2019:



2020:



Nota no incluye un contrato temporal del 2019, ni 1 contrato temporal en 2020 (hombres en los dos casos).

Se registraron **31** finalizaciones de contrato, de las cuales 26 corresponden a jubilaciones, 3 a excedencias voluntarias, 1 baja voluntaria, y 1 baja por incapacidad permanente.

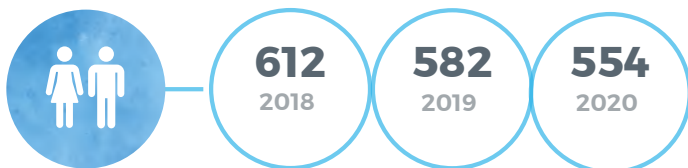
En 2020 se presentó una tasa de rotación del 5,60% inferior a la tasa del año anterior que fue del 5,84%.

La plantilla de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado disminuyó un **4,81%** respecto al año 2019.

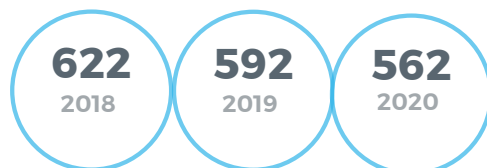


En 2020 se produjeron cuatro bajas voluntarias. Todas ellas de personas trabajadoras con edades comprendidas entre los 35 y 43 años.

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



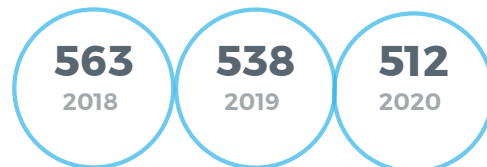
Plantilla media (sin considerar coeficientes de jornada):



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



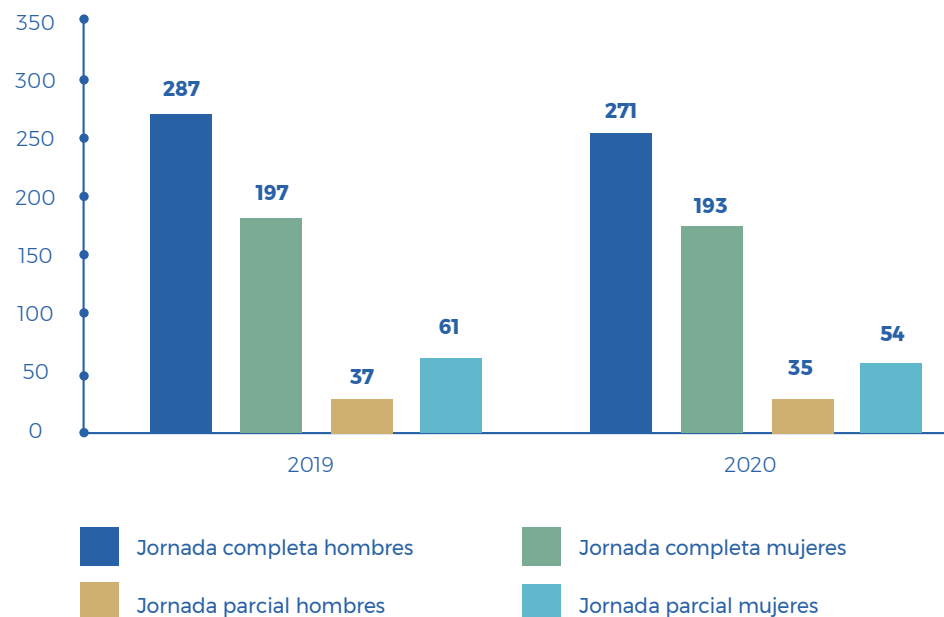
Plantilla media (considerando coeficientes de jornada):



Modalidad de contratos

El **99,82%** de la plantilla tenía contrato indefinido a 31 de diciembre de 2020 (100% a 31 de diciembre de 2019).

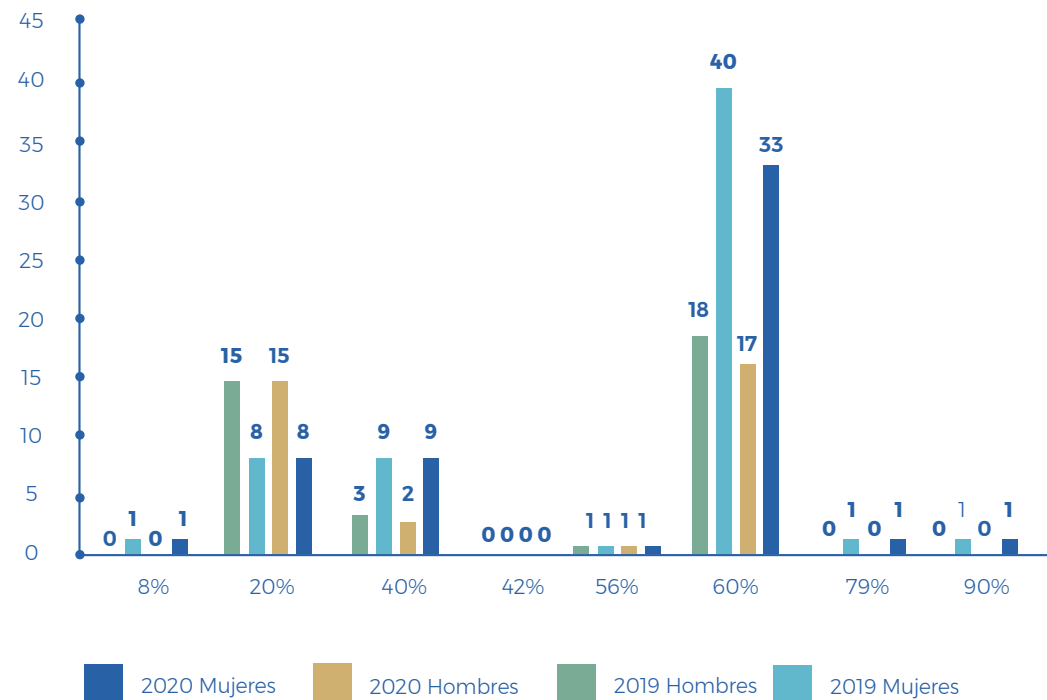
Contratación indefinida por género y tipo de jornada





Respecto al tipo de jornada, la gran mayoría de la plantilla tenía jornada completa. En concreto, 465 personas trabajadoras contaban con contrato a jornada completa y 89 a tiempo parcial (484 y 98 en 2019 respectivamente)

Contratación indefinida tiempo parcial por género y porcentaje de jornada



Respecto a la distribución por **género**, en 2020 la plantilla estaba formada en un **55,42%** por hombres, y en un **44,58%** por mujeres, manteniéndose esa distribución constante con relación a 2019.

Distribución de la plantilla por género

44,33%
2019

44,58%
2020



55,67%
2019

55,42%
2020

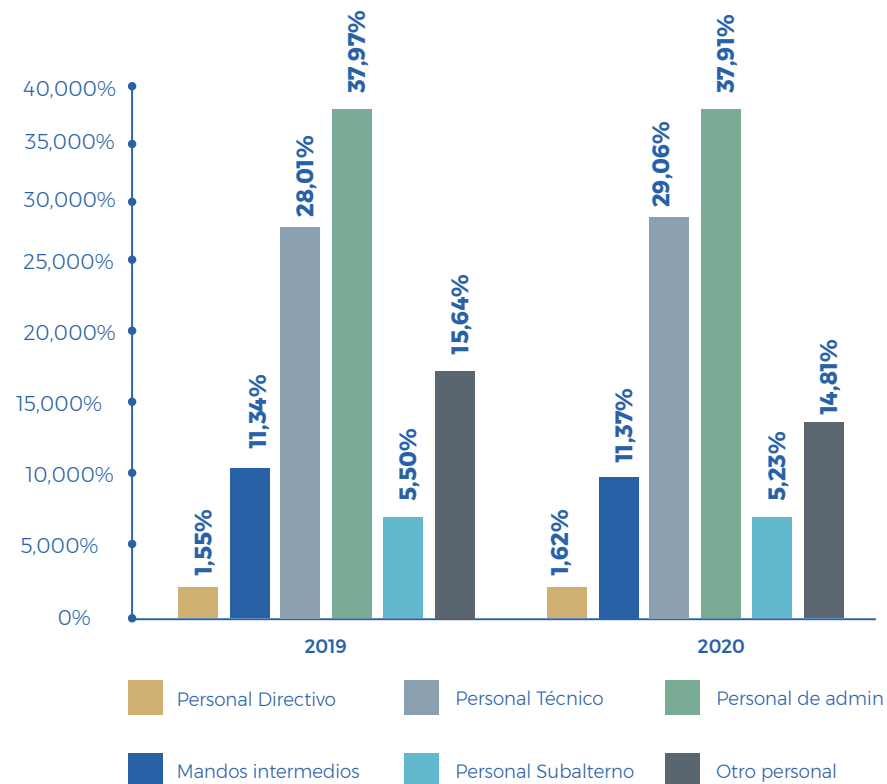


En lo que se refiere a la composición de la plantilla por **categoría profesional** y sexo (número de efectivos sin considerar coeficiente de jornada) se distribuye como se indica a continuación:





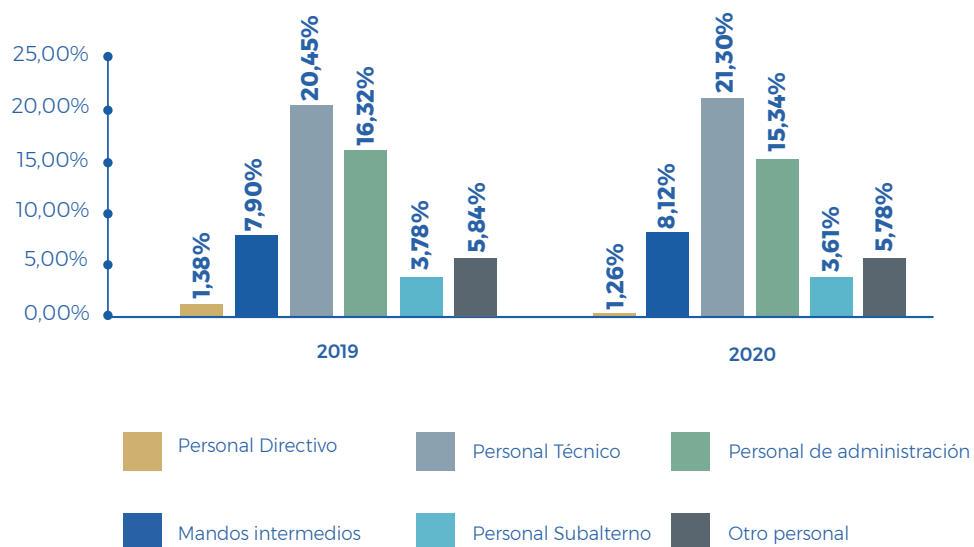
Composición total de la plantilla por categoría profesional



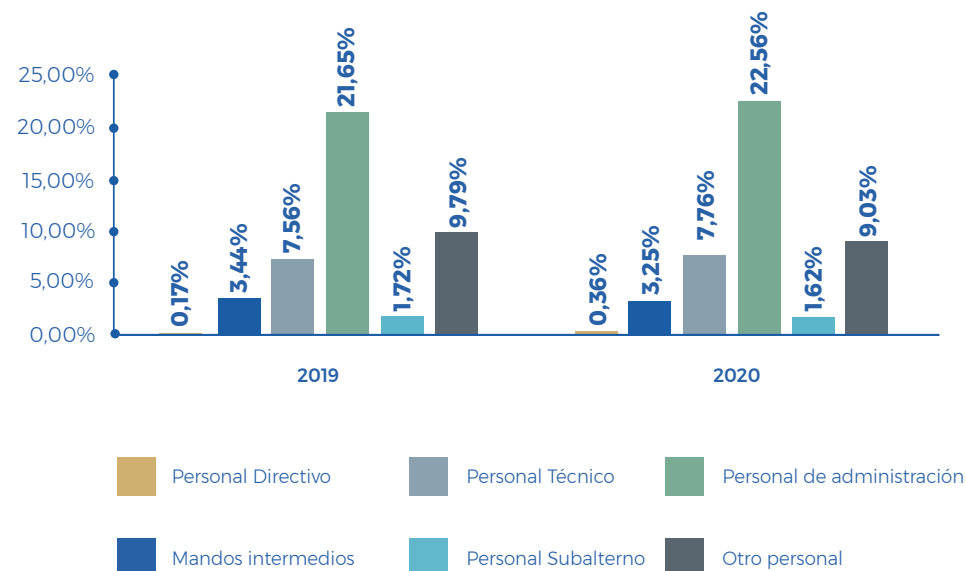
Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Personal Directivo	0,36%	1,26%	1,62%
Mandos intermedios	3,25%	8,12%	11,37%
Personal Técnico	7,76%	21,30%	29,06%
Personal de Administración	22,56%	15,34%	37,91%
Personal Subalterno	1,62%	3,61%	5,23%
Otro personal	9,03%	5,78%	14,81%



Composición de la plantilla por categoría profesional
HOMBRES



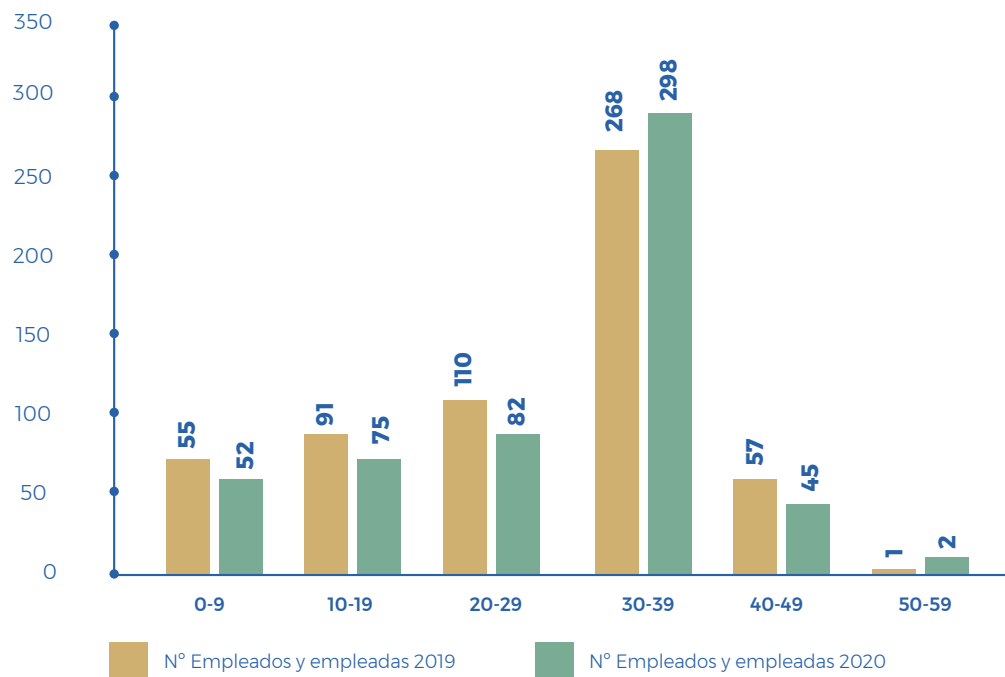
Composición de la plantilla por categoría profesional
MUJERES



No se observan modificaciones sustanciales en la distribución de la composición de la plantilla por categoría profesional y sexo.

La **antigüedad media** de las personas trabajadoras de SELAE siguió aumentando, pasando de 28,12 años en 2019 a los **28,60 años** en 2020.

Años de permanencia en la empresa por tramos



2020

54,91

EDAD MEDIA

54,70

EDAD MEDIA HOMBRES

55,19

EDAD MEDIA MUJERES



2019

53,8

EDAD MEDIA

53,5

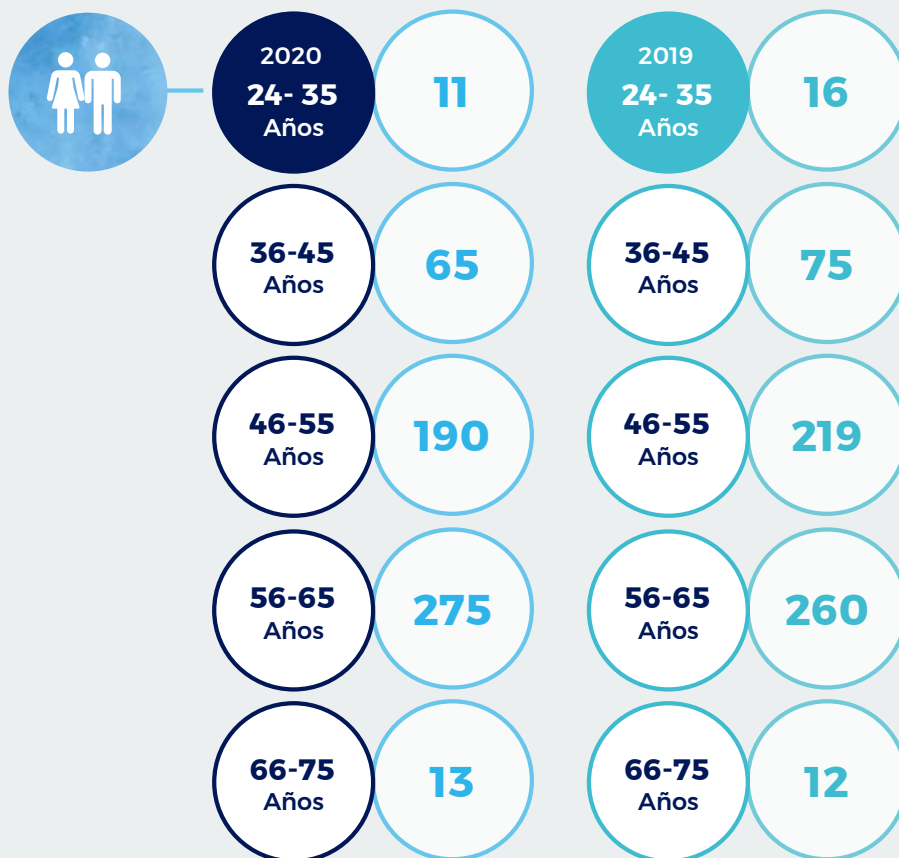
EDAD MEDIA HOMBRES

54,2

EDAD MEDIA MUJERES

SELAE cuenta con una plantilla con amplia experiencia y de avanzada edad media, situándose la misma en los **54,91 años** (53,8 años en 2019).

Plantilla por tramos de edad



Composición de la plantilla por **nivel de cualificación y género** 2020

	Hombres	Mujeres	Total
Formación Universitaria	113	93	206
Bachillerato	57	55	112
Formación Profesional	42	21	63
Secundaria	37	28	65
Primaria	3	2	5
*Sin acreditar	55	48	103

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 y trabajadoras 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 personas trabajadoras con diferentes condiciones retributivas:

- 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 personal acogido al convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado, y que siguen manteniendo esta condición en el momento presente.

Con efectos del 1 de enero de 2013 (efectos contables 1 de enero de 2012) se produjo la fusión por absorción de SELAE y la Sociedad Sistemas Técnicos de Loterías, S.A.U. (en adelante “STL”).

STL contaba con dos centros de trabajo en Madrid: Manuel Tovar y Xaudaró (cuyo personal tenía como referencia el Convenio Colectivo

de Oficinas y Despachos de La Comunidad de Madrid) y cuatro Delegaciones Comerciales (a cuyo personal le resultaba de aplicación el Convenio Colectivo de las Delegaciones Comerciales de Loterías y Apuestas del Estado).

Resultado de la fusión, SELAE pasó a tener los siguientes centros de trabajo en Madrid: c/ Poeta Joan Maragall, c/ Manuel Tovar, c/ Xaudaró y Arganda del Rey y cuatro Delegaciones Comerciales en las provincias de Tenerife, Burgos, Zamora y Palencia.

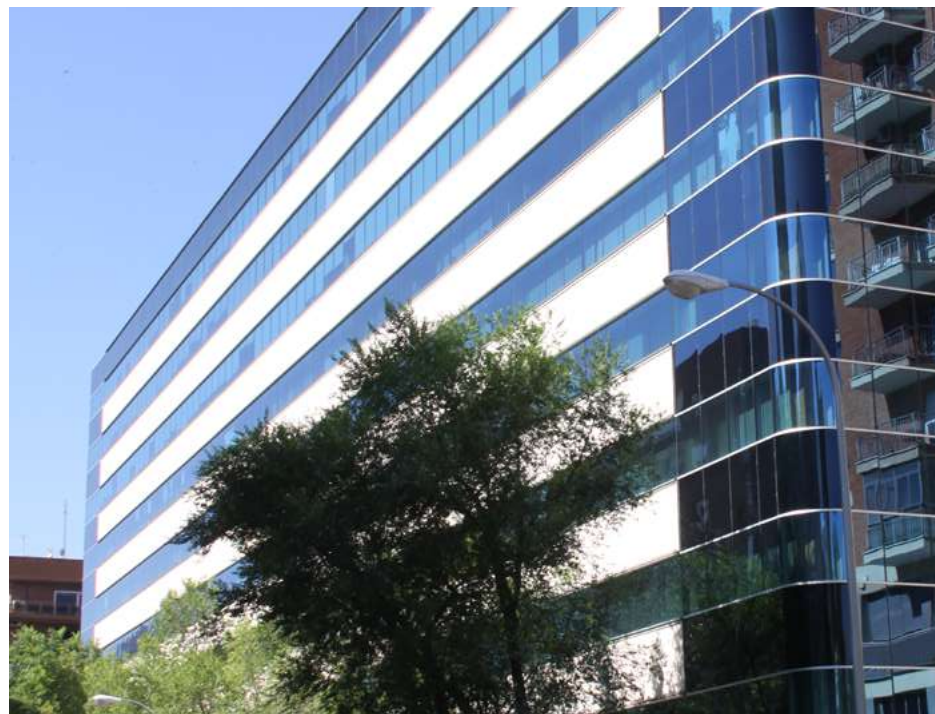


Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE.

La fusión consecuentemente también afectó a los diferentes colectivos de personal que ambas Compañías tenían con carácter previo a la misma, componiendo la plantilla a partir de ese momento los siguientes colectivos:

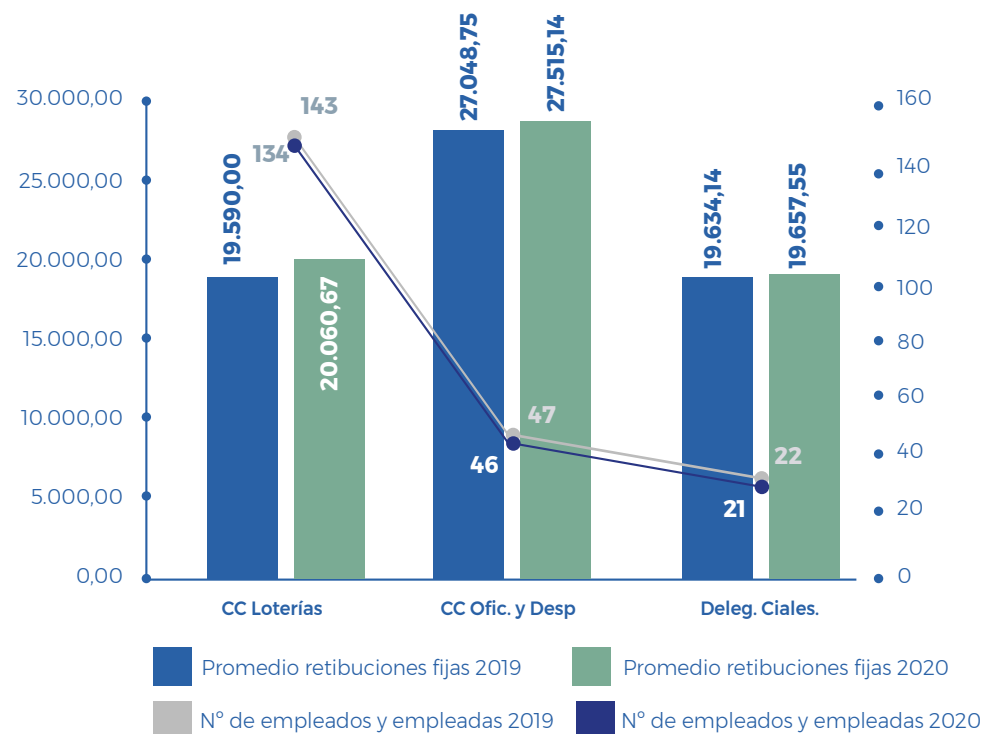
- Personal acogido al convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado. Es de destacar que, dentro de este colectivo, existe un grupo de trabajadores y trabajadoras fijos discontinuos cuya jornada de trabajo varía entre 1 y 3 días por semana.
- Personal acogido al convenio colectivo de oficinas y despachos.
- Personal acogido al convenio colectivo de Delegaciones Comerciales.
- Personal no acogido a convenio colectivo.

Todos los mencionados colectivos mantuvieron sus condiciones de compensación y beneficios que tenían con carácter previo a la fusión de empresas. Dentro de las condiciones particulares de cada colectivo caben destacar las siguientes:

- 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 disponen de un programa de ayudas por Acción Social.

- En cuanto a retribuciones dinerarias, 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 colectivo de aplicación:

Promedio retribuciones fijas Personal Administrativo y Auxiliar

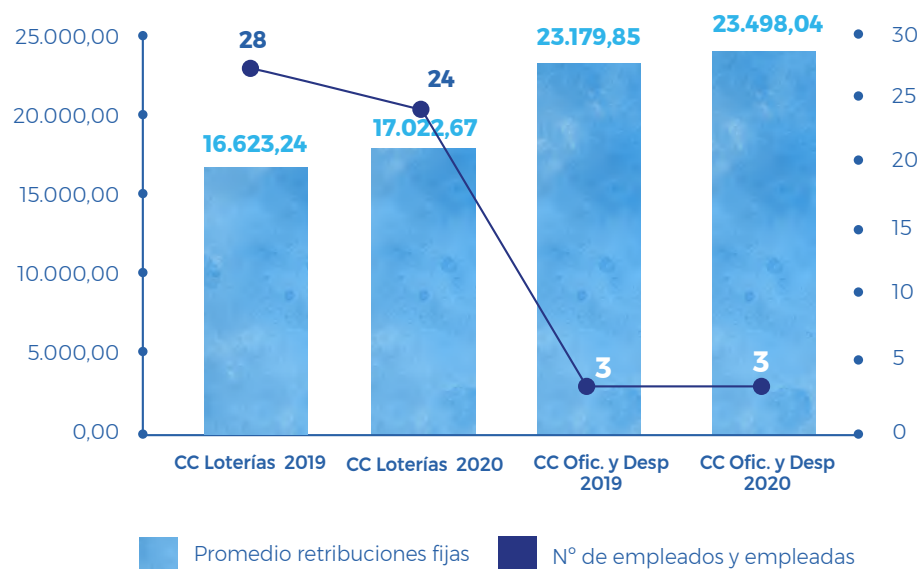


CC Ofic. y Desp.: convenio de oficinas y despachos

CC Loterías: convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado

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

Promedio retribuciones fijas Personal Subalterno



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.

Distribución retribuciones fijas por tramos de edad

2020	Mandos	Personal Técnico	Personal Admi. y Aux.	Otro personal
Hombres	68.479,45	37.897,04	20.745,88	12.062,74
Entre 24 y 50 años	53.090,10	37.991,45	18.500,11	17.175,97
> de 50 años	69.578,69	37.822,67	20.947,42	11.958,39
Mujeres	57.662,38	38.094,87	22.532,40	10.942,35
Entre 24 y 50 años	63.475,26	34.604,38	21.180,79	
> de 50 años	53.963,28	41.130,07	22.745,16	10.942,35

Es de destacar que, en el colectivo de “**Mujeres**” de “**Otro Personal**” no existen trabajadoras de entre 24 y 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 personas trabajadoras, como ya se ha explicado anteriormente.

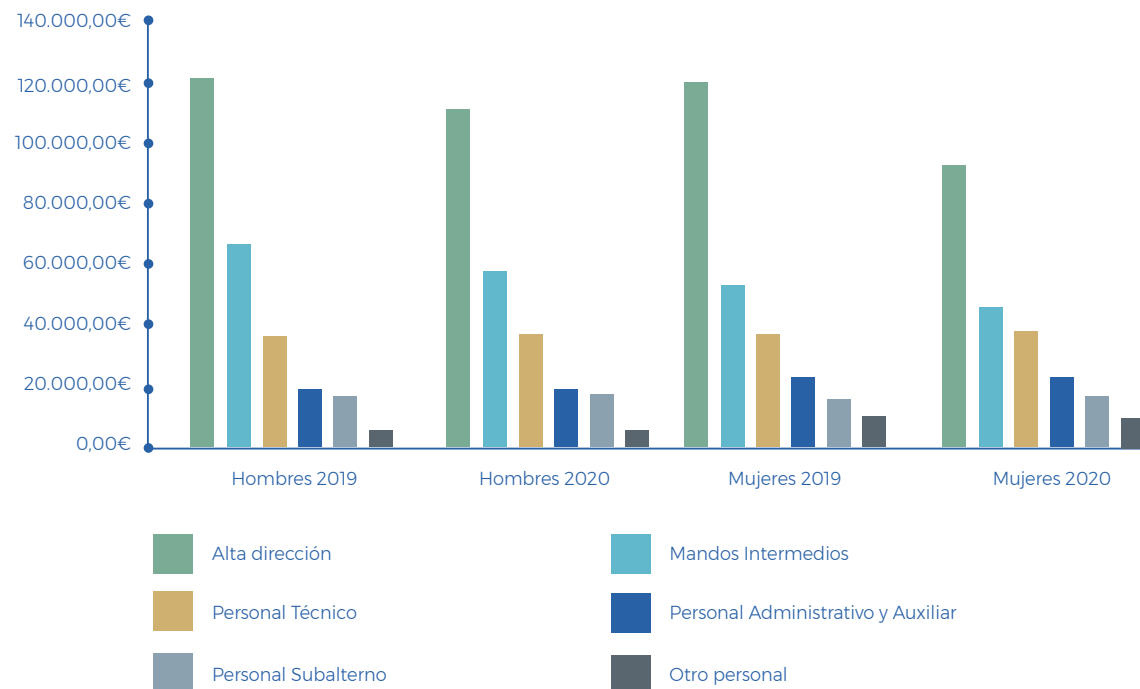
Desde el momento mismo de la constitución de la nueva Sociedad, el objetivo de la política salarial es la paulatina homogeneización de los salarios por categorías, independientemente del sexo de las personas trabajadoras, con la intención de que, a medio plazo, y dentro del marco normativo al que está sometido la Sociedad, se vayan unificando los salarios por categorías de toda la plantilla que compone 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 2020 con respecto a 2019. Exclusivamente se aprecia un cambio en el colectivo de mujeres de alta dirección y es resultado de la muestra (una trabajadora en 2019 y dos en 2020).



Promedio retribuciones fijas por categoría y género



Formación

Magnitudes

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

Durante el ejercicio 2020, la ejecución del mencionado Plan de Formación se vio afectado por la situación de pandemia que llevó a la cancelación de toda la formación presencial y solo retomando, en parte, la formación en la modalidad online, a partir del mes de septiembre.

Con motivo de ajustar el Plan de Formación diseñado a principios del ejercicio a las posibilidades reales de ejecución de este, en el último trimestre se elaboró un nuevo Plan de Formación que recogía las necesidades que en esta materia pudieran ser realmente asumidas hasta la finalización del ejercicio, teniendo en cuenta las especiales circunstancias provocadas por la mencionada situación de pandemia.



Por tanto, todos los datos a continuación facilitados se han visto afectados por esta situación.

SELAE ha invertido **65.000** euros en 2020, frente a los **277.000** euros en el ejercicio 2019, lo que representa un decremento del **77%**.

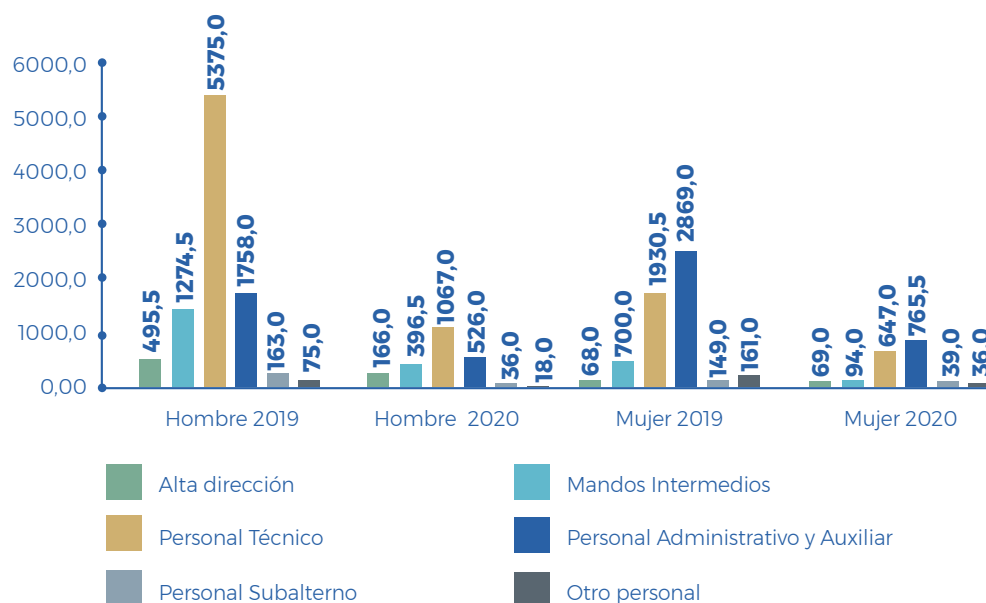
La inversión de formación por empleado en este ejercicio fue de **117,47€** (476,21€ en 2019) un 75,33% menos que en 2019.

Durante el ejercicio 2020, en SELAE se realizaron **10** actividades formativas, frente a las 106 realizadas en 2019, lo que representa un decremento del 91%, participando un total de **198** personas trabajadoras, frente a los 332 que participaron el pasado ejercicio, lo que representa un decremento del **40%**.

El número de horas destinadas a la formación de la plantilla fue de **3.860**, frente a las **15.018,5** horas de 2019, lo que supone un decremento del **74%**.

En resumen, en el ejercicio 2020 se produjo un importante decre-
mento de la inversión en **formación**, provocada por el impacto y la
situación de la pandemia durante el año.

Horas de formación distribuidas por género



De los datos recogidos en este gráfico resultaría significativa la diferen-
cia de formación por sexos dentro del colectivo de Personal Técnico, si
bien no lo es tanto teniendo en cuenta que este colectivo está funda-
mentalmente integrado por hombres, representando éstos un **21,30%**
y las mujeres un **7,76%** del total de la plantilla.

**En 2020 el número de horas de formación
presencial fue de 2.615hr. (13.550,5 hr en 2019)**

En 2020 el promedio de horas de formación por empleado fue de
6,96 hr. (25,8 hr. En 2019) un **73,02%** menos que el año anterior. El
promedio de horas de formación de las empleadas de SELAE es de
6,68hr. (22,78 hr en 2019) y **7,19** hr. (28,21 hr. en 2019) de los emplea-
dos. Ello supone una caída del **70,68%** y **74,51%** respectivamente.

Promedio Horas de Formación / Categoría Profesional	2020
Dirección	26,11
Mandos Intermedios y Personal Técnico	9,84
Personal Administrativo y Auxiliar	6,15
Mozos y Personal Subalterno	2,59
Personal Discontinuo /Tiempo Parcial	0,66

El **67,75%** (90% en 2019) de las horas impartidas en 2020 fueron de
tipo presencial y el 32,25% fueron online.

Tipología y contenidos de la formación

SELAE mantiene su compromiso para el desarrollo profesional y personal de su plantilla. Por ello, el Plan de Formación correspondiente al ejercicio 2020 recogió, como viene siendo habitual, cuantas necesidades eran necesarias cubrir y que fueron identificadas tras los correspondientes procesos de análisis que SELAE llevó a cabo con este propósito.

SELAE, por su condición de Sociedad Estatal, se encuentra profundamente comprometida con la sociedad y, por tanto, todas las personas que trabajan en la organización 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, rsc-juego responsable, etc.

Durante el ejercicio 2020, el Plan de Formación se estructuró en torno a los mismos cinco objetivos del Plan de Formación correspondiente al ejercicio 2019:



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, las personas asistentes realizan la correspondiente evaluación. El 80% las personas asistentes cumplimentaron la encuesta de evaluación, resultando que el **87,5** (88,04% en 2019) estimó que se habían alcanzado los objetivos del curso, siendo su nivel de satisfacción global de **8,8** puntos sobre **10** (8´44 en 2019). El porcentaje de asistencia a los cursos programados alcanzó el 100%. En este caso se pasó de un porcentaje de asistencia del 86% en 2019 al mencionado 100% en 2020.

A pesar del fuerte descenso del número de actividades y participantes en el Plan de Formación de SELAE correspondiente al ejercicio 2020, como consecuencia de la situación de pandemia, se incrementó la valoración de las actividades en un 5%, pasando la valoración sobre un máximo de 10 de **8,44** en el ejercicio 2019 a **8,80** en 2020.

La valoración general de los cursos se incrementó un 5% alcanzado los 8,8 puntos sobre 10

Relaciones sociales

El personal de SELAE constituye el principal activo de la Sociedad para el cumplimiento de sus fines.

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:



Personal acogido al
Convenio Colectivo de
Loterías y Apuestas
del Estado:
44,95%
(46,74% en 2019)

Personal acogido al
Convenio Colectivo de
Oficinas y Despachos
35,92%
(34,36% en 2019)

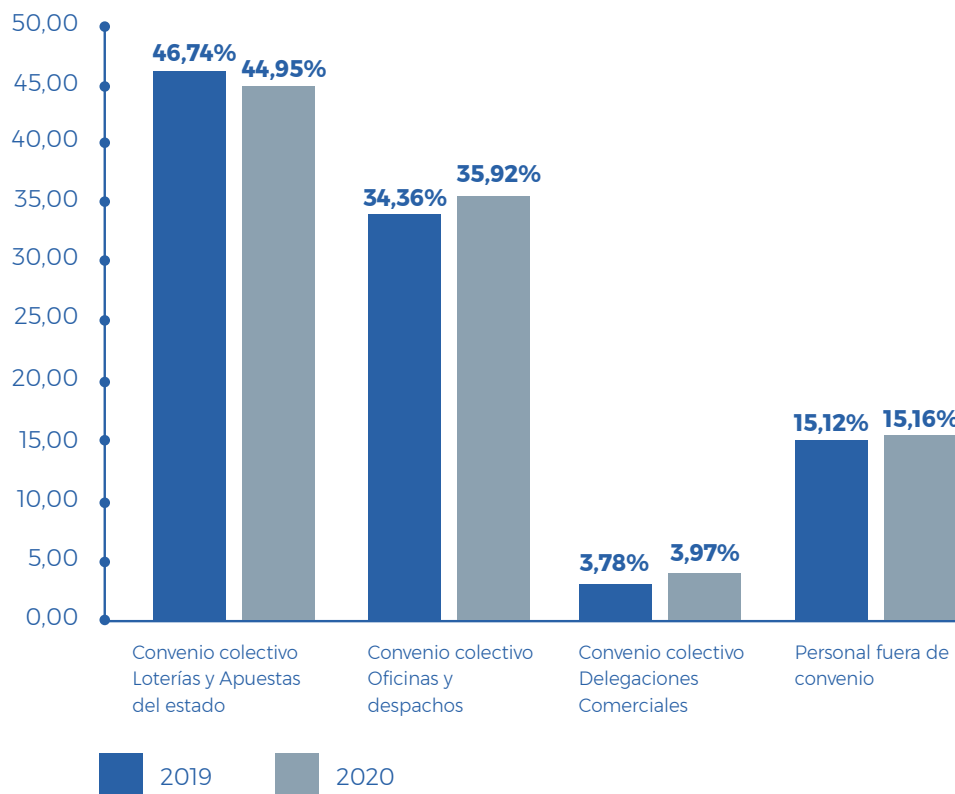
Personal acogido al
Convenio Colectivo para
las Delegaciones
Comerciales:
3,97%
(3,78% en 2019)

Personal fuera
de Convenio
15,16%
(15,12% en 2019)



Los pequeños cambios que se observan en 2020 frente a 2019 vienen provocados por el colectivo al que pertenecían las bajas producidas en el ejercicio 2020.

Composición de la plantilla respecto a su vinculación jurídico-laboral



La representación de las personas trabajadoras 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, lo que no ha supuesto cambio alguno con respecto a 2019.



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.

Igualdad

SELAE ha mantenido los mismos principios de igualdad que se formalizaron en marzo de 2016, cuando la Presidencia de SELAE aprobó el “Compromiso 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, ha mantenido vigentes dentro de su Código de Conducta Ética, la promoción de los siguientes principios:





Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de SELAE, que entró en vigor en enero de 2018, con una duración prevista de 3 años, 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 las personas que componen el 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.

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

Ámbito	OBJETIVO
Compromiso con la igualdad.	Incorporar la perspectiva de género en las políticas, la toma de decisiones y las acciones llevadas a cabo en la empresa.
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.
Formación	Potenciar el cambio cultural orientado al compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres.
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 comortamientos de acoso y actuar de forma efectiva ante cualquier situación de acoso seexual y acoso por razón de sexo, así como garantizar la protección de las víctimas de violencia dee 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.

Protocolo contra el acoso

SELAE ha mantenido vigente el 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.



Durante el ejercicio 2020 no ha sido necesaria la aplicación del Protocolo contra el Acoso



Protocolo de protección a la maternidad

SELAE ha mantenido igualmente vigente el protocolo de protección a la maternidad que establece, en función de la evaluación correspondiente, las medidas preventivas a adoptar y que se aplica, 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 2020, **4** trabajadoras causaron baja por maternidad, no habiendo sido necesaria la activación de ninguna medida de este protocolo. (en 2019 igualmente 4 trabajadoras causaron baja por este motivo).

Discapacidad

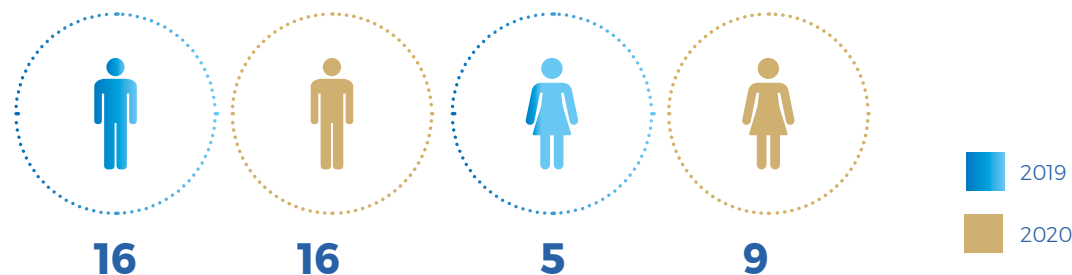
SELAE entiende que, para conseguir la integración de las personas con discapacidad, es importante que la accesibilidad universal y la prevención de riesgos laborales tengan un enfoque conjunto, de modo que todas las acciones que se lleven a cabo se hagan de forma eficaz, influyendo favorablemente en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

Desde esta perspectiva SELAE durante el año 2020 no ha necesitado realizar actuaciones para la adaptación de puestos de trabajo, conforme a la normativa específica de Prevención de Riesgos Laborales y encaminadas a la integración total en la organización.

SELAE apoya la incorporación de personas con discapacidad.

SELAE pasó de tener 21 personas con algún tipo y/o grado de discapacidad en el ejercicio 2019, a 25 personas en el ejercicio 2020, pasando del 3,6% al 4,5% del total de la plantilla

Personas trabajadoras con discapacidad



Las personas que tienen discapacidad motora pueden acceder a los edificios de las sedes de Poeta Joan Maragall y Manuel Tovar que se encuentran con accesos adaptados y servicios adecuados a sus necesidades.



Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

SELAE es conocedora de que el bienestar del personal se traduce en una mayor satisfacción y rendimiento, impactando positivamente en un incremento de la productividad y, por ello, les favorece con 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 las personas trabajadoras 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 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 aquellas personas trabajadoras 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 ha ofrecido en el año 2020 una ayuda para guardería de los hijos menores de tres años.

En el 2020 un total de 5 personas trabajadoras de SELAE disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad solicitado (3 mujeres baja por maternidad y 2 hombres con permiso de paternidad), reincorporándose al finalizar el mismo.

Todas las medidas hasta aquí mencionadas se han mantenido vigentes y se vieron incrementadas a lo largo del ejercicio 2020 como consecuencia de la situación de pandemia



Salud y seguridad

Para cumplir con el compromiso de promoción de la salud en el ámbito laboral, SELAE planificó para el año 2020 una campaña de prevención de enfermedades cardiovasculares que incluía diferentes acciones como: apoyo a la deshabitación del hábito de fumar, mesa del corazón y taller de mindfulness.

La aparición del escenario de transmisión comunitaria sostenida y generalizada del SARS-CoV-2 hizo que SELAE modificara su enfoque de la seguridad y salud y se centrara en cooperar con las autoridades sanitarias y seguir sus pautas de actuación y recomendaciones con el objetivo general de evitar los contagios.

Una de las primeras actuaciones que se llevaron a cabo por SELAE fue poner en conocimiento de los Comités de Seguridad y Salud, así como de la plantilla su compromiso de:

- Estar alineada en todo momento con lo dispuesto por las autoridades sanitarias.
- Acercar a las personas trabajadoras las recomendaciones y pautas a seguir que en cada momento fueran publicadas.
- Garantizar la difusión específica y actualizada de las medidas adoptadas por la organización con el objetivo general de evitar la transmisión



Si en circunstancias normales SELAE entiende que es necesario mantener informada a la plantilla de las medidas preventivas que las organizaciones incorporan, en circunstancias tan particulares como las ocasionadas por el SARS-CoV-2 la información es fundamental.

SELAE ha venido contando con la colaboración y participación de los Comités de Seguridad y Salud y se ha venido sirviendo de la web del empleado para hacer llegar a la plantilla tanto la información y pautas de comportamiento publicadas por las autoridades sanitarias como de las medidas preventivas incorporadas por la organización.

Este compromiso se mantuvo a lo largo de todo el año 2020. En el último trimestre llegó el reto de celebrar el Sorteo Extraordinario de Lotería Nacional en el Teatro Real, asegurando la protección frente a la COVID-19 a todos los intervinientes en el evento.

Al amparo del Plan Marco de Contingencias y Protocolos para la reanudación de la actividad laboral del Teatro Real, como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria de la COVID-19, se diseñó el Plan de actuación preventivo y de control COVID-19 para el Sorteo Extraordinario de Navidad 2020.

El citado Plan de actuación determinó las medidas de carácter organizativo, preventivo e informativo que permitieron realizar el evento y que fueron acordadas, de forma coordinada, entre la Fundación del Teatro Real, la Residencia Internado San Ildefonso y la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado.

Prevención de Riesgos Laborales

En el contexto del SARS-CoV-2, y con el objetivo general de evitar contagios, SELAE respondió al llamamiento a la cooperación de las autoridades sanitarias adaptando su actividad e incorporando las medidas de prevención de carácter organizativo, de protección colectiva, de protección personal, de personas especialmente vulnerables y nivel de riesgos, de estudio y manejo de casos y contactos ocurridos y de colaboración en la gestión de la incapacidad temporal.

Para cumplir con esta misión, tanto el servicio de prevención propio como el servicio de pre-

vención ajeno, siguieron las pautas e indicaciones formuladas por la autoridad sanitaria en el Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), publicado por el Ministerio de Sanidad, y vienen llevando a cabo la evaluación del riesgo de exposición de las personas trabajadoras en los diferentes puestos y/o tareas, así como la evaluación de la presencia de personal trabajador especialmente sensible en relación a la presencia del SARS-CoV-2.

También se revisó la evaluación de riesgos del puesto de trabajo de sanitario en el contexto de la COVID-19.

De estas actuaciones preventivas surgieron recomendaciones que afectaban a la organización del trabajo, a la higiene personal y a la limpieza e higiene de los lugares de trabajo. Igualmente surgieron recomendaciones técnicas y de adaptación y protección individual que la organización incorporó en los puestos y procedimientos de trabajo.

Desde el primer momento SELAE ofreció a su personal la flexibilidad horaria como medida para gestionar la distancia social y facilitar la conciliación de la vida familiar ante la situación sobrevenida. Posteriormente implantó la medida del **“Teletrabajo”** estableciendo turnos de trabajo que continúan vigentes en la medi-

da que la actividad profesional y el negocio lo permiten.

SELAE prestó especial atención a la detección precoz de cualquier caso que pudiera tener infección activa y así poder reducir el riesgo de transmisión de la enfermedad. Con esta finalidad elaboró el Procedimiento de estudio y manejo de contactos, teniendo como base el Procedimiento de actuación frente a los casos de infección por el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), publicado por el Ministerio de Sanidad. Para llevar a cabo esta medida preventiva fue fundamental contar con el equipo sanitario de la organización formado por personal propio y ajeno.

Para reforzar el estudio y manejo de casos, así como para informar de las medidas adoptadas ante el riesgo de contagio, se realizó una modificación del procedimiento de coordinación de actividades empresariales con la intención de extender el compromiso de las empresas concurrentes a la información de los casos identificados por coronavirus y a la difusión de las medidas adoptadas ante el SARS-CoV-2.

Para dar respuesta a la necesidad recogida en el art. 5 del Real Decreto 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes y extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, se difundió entre el personal el “Cuestionario de autoevaluación del trabajo a distancia”, así como el documento “Recomendaciones para construir tu lugar de trabajo a distancia”.

Se prestó especial atención en la difusión de la información elaborada por las autoridades sanitarias, y sus posteriores actualizaciones en relación con el comportamiento y actuación de la ciudadanía ante el escenario del coronavirus, así como de las medidas incorporadas por la organización a través del documento “Plan de reincorporación a la actividad presencial en SELAE”.

Durante el tiempo de confinamiento se divulgaron los infogramas publicados por el Ministerio de Sanidad sobre comportamientos y actitudes para afrontar situaciones ocasionadas por el coronavirus y que hacían referencia a recomendaciones sobre el cuidado de la salud y el apoyo emocional.

Se publicaron recordatorios de actuación ante el coronavirus para evitar la propagación de éste con el lema: **“Todos podemos ser positivos asintomáticos”**.

Se realizó asesoramiento y recomendaciones relacionados con:

- Medidas preventivas de carácter colectivo o individual.
- Procedimiento de limpieza: Desinfectantes y métodos de desinfección. Virucidas autorizados.
- Adquisición de equipos y elementos de protección individual y procedimiento para el desecho de estos.
- Mascarillas reutilizables.

- Recomendaciones de operaciones de mantenimiento de los sistemas de climatización y ventilación de los edificios y locales para la prevención de la propagación del SARS-CoV-2.
- Utilización de zonas comunes, como vestuarios, vending, etc. así como puestos compartidos.
- La elaboración del Plan de reincorporación a la actividad presencial en SELAE.
- Controles periódicos de las medidas preventivas incorporadas ante la Covid-19.
- Medición periódica de la concentración de CO₂ en el aire como indicador de tasa de renovación de aire en un espacio.



Se impartieron charlas formativas-informativas destinadas a:

- Personal en puestos de trabajo con dificultad para mantener la distancia social recomendada: uso de mascarilla y deshecho de las mismas, equipos de trabajo compartidos, trabajos en misión, uso de vehículo de empresa, etc.
- Personal de enfermería: procedimiento de colocación y retirada de los equipos de protección individual.

De la planificación anual de la actividad preventiva en SELAE en 2020 se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Vigilancia de la salud periódica anual
- Revisión de la evaluación de riesgos de los lugares de trabajo.
- Seguimiento de los controles periódicos llevado a cabo por la organización en sus instalaciones y equipos de trabajo.
- Reuniones con los Comités de Seguridad y Salud.



Promoción de la Salud en el trabajo

SELAE dispone de un servicio médico compuesto por servicio de enfermería (2 personas) y un médico, que prestan asistencia médica al personal de los centros de trabajo de Madrid.

La plantilla de SELAE contó un año más con un equipo de profesionales, internos y externos, que acercaron la promoción de la salud en el ámbito laboral en sus diferentes centros de trabajo y desde diferentes aspectos.

Esto permitió poner a su disposición de las personas trabajadoras de SELAE la consulta de enfermería y medicina asistencial, además de contar con su apoyo y asesoramiento inestimable para la detección precoz de cualquier caso de COVID-19 así como su seguimiento y acompañamiento a las personas trabajadoras afectadas de forma personal y/o familiar.

En 2020 se programaron las pruebas necesarias para valorar el estado de salud de las personas trabajadoras, realizándose **103** reconocimientos médicos (241 en 2019). Además, a través del servicio médico propio de SELAE se atendieron de forma presencial, **344 visitas** de medicina general antes de la pandemia, alcanzando durante todo el año, **407 visitas**.

La campaña de prevención de enfermedades cardiovasculares que SELAE había planificado para el año 2020 dentro de proyecto **“SELAE caminando hacia Empresa Saludable”**, fue suspendida ante la necesidad de adaptar la actividad de la empresa al objetivo general de evitar contagios.

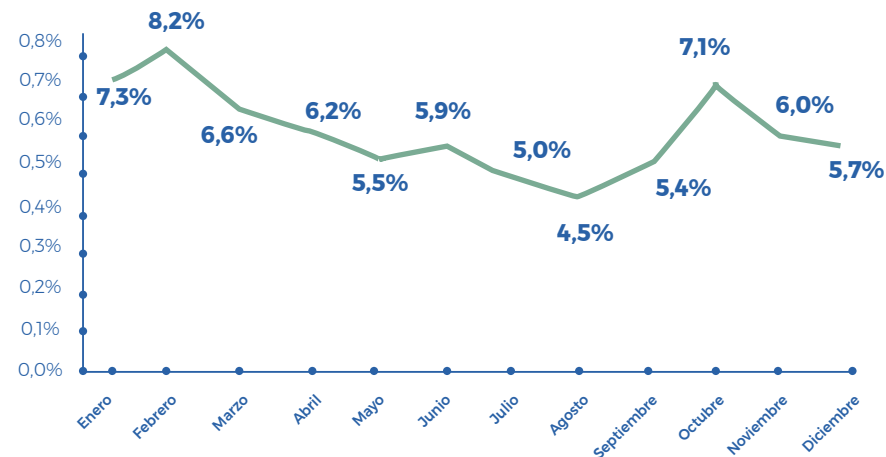
Durante el año 2020 se suspendieron las acciones planificadas debido a la aparición del escenario de transmisión comunitaria, sostenida y generalizada del SARS-CoV-2.

Absentismo

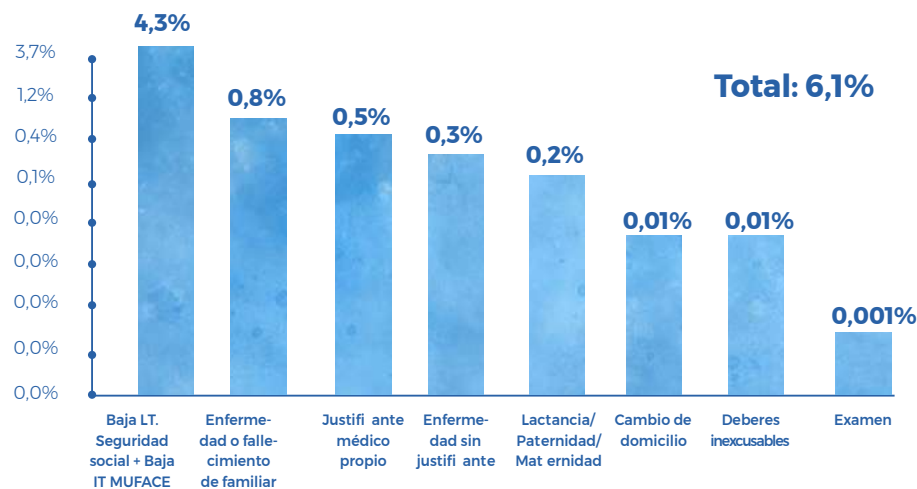
La tasa anual de absentismo en 2020 es de **5,8%** disminuyendo un **4,9%** con relación al ejercicio anterior (**6,1%** en 2019)

En los cuadros adjuntos se detalla el absentismo producido en SELAE en los ejercicios 2019 y 2020:

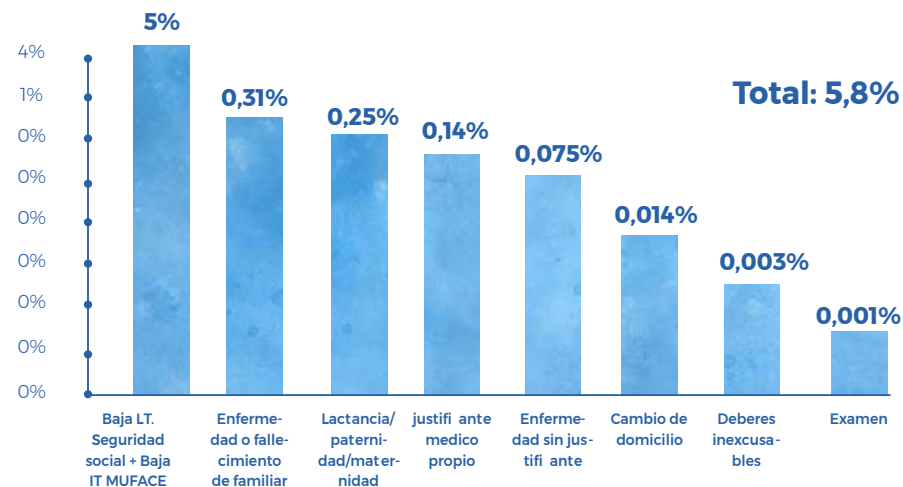
Evolución absentismo 2019 Enero - Diciembre



Absentismo laboral total Enero-Diciembre 2019 por tipología total 6,1%

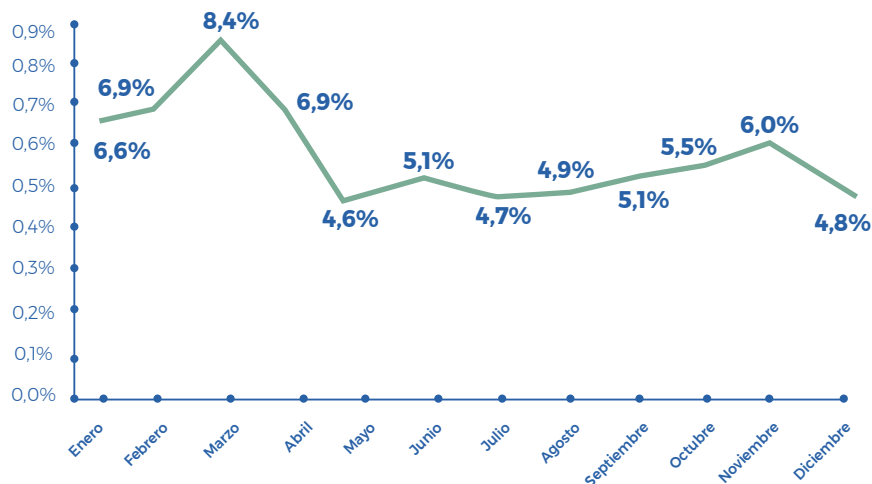


Absentismo laboral total Enero-Diciembre 2020 por tipología total 5,8%





Evolución absentismo 2020 Enero - Diciembre



En el primer trimestre del ejercicio 2020, se observa un incremento del porcentaje de absentismo provocado por enfermedad común, repitiéndose esta circunstancia todos los años. Especialmente en el mes de marzo, se observa un incremento del absentismo provocado por la incidencia de la pandemia originada por el Covid-19, cuyas bajas han sido diagnosticadas como “Accidente laboral”.

Tras la introducción de las medidas de distanciamiento social decretadas durante el estado de alarma se produjo un importante descenso del absentismo en SELAE.

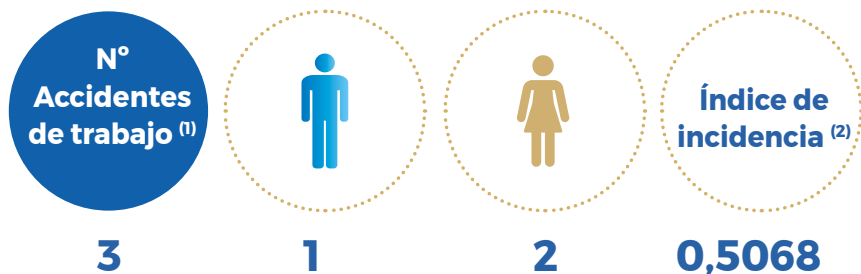
Durante el ejercicio 2020 se ha observado una disminución de la tasa de absentismo con respecto a la del ejercicio 2019, como consecuencia de que la actividad laboral en SELAE ha venido compatibilizando el trabajo presencial con el teletrabajo. Esta circunstancia ha sido especialmente significativa en los casos provocados por “Enfermedad o fallecimiento de familiar”, “Justificante médico propio” o “Enfermedad sin justificante”.

El número total de jornadas que se han perdido durante el ejercicio 2020, como consecuencia del absentismo de los trabajadores y trabajadoras, ha sido de 7.452, de las cuales 6.423 son consecuencia de incapacidad temporal, representando éstas el 86,21% del total de absentismo.

Accidentabilidad

Durante el año 2020 no se produjeron accidentes de trabajo en el tiempo y en el lugar de trabajo, ni accidentes in itinere, entendidos como los que se sufren en el trayecto al lugar de trabajo o desde éste al domicilio particular.

Los datos de accidentabilidad en SELAE durante 2019 fueron:



⁽¹⁾ Incluye número total de accidentes excluidos las in itinere.

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

SELAE, en su propósito de mejorar la prevención de riesgos laborales también investiga aquellos accidentes que no han ocasionado lesiones al personal expuesto, 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.

En 2020 no se producen accidentes de trabajo



Comités de Seguridad y Salud

SELAE tiene constituidos tres comités en los que se encuentran representada toda la plantilla de la Sociedad.

En 2020 se realizaron **8** reuniones (3 de ellas fueron conjuntas de los tres Comités de SELAE).

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

A la hora de analizar los datos económicos del ejercicio 2020 y, sobre todo, su comparativa con el año anterior, es importante tener en cuenta que, en virtud de lo establecido en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, con fecha 15 de marzo de 2020 quedó temporalmente suspendida la comercialización de todos los productos de SELAE.

Todos los sorteos de la semana finalizada el 15 de marzo de 2020 fueron celebrados. La semana siguiente, la finalizada el 22 de marzo, únicamente se celebraron los sorteos de Euromillones y su juego asociado el Millón.

La venta de los juegos se reanudó de manera paulatina desde el 18 de mayo de 2020. Esa semana, entre el 18 y 24 de mayo se reanudaron los sorteos de Euromillones y la Primitiva, la semana del 25 al 31 de mayo los sorteos del resto de juegos activos y, finalmente, los sorteos de Lotería nacional a partir del jueves 11 de junio.

Aportaciones al Tesoro

El 25 de junio de 2020, la Junta general de Accionistas aprobó la distribución a los accionistas un dividendo a cuenta por importe total de 342.000 miles de euros. Asimismo, la Junta General de Accionistas de fecha 28 de diciembre de 2020 aprobó la distribución de un dividendo a cuenta adicional por importe total de 896.449 miles euros. El importe total de dividendo a cuenta distribuido ha sido de **1.238,45** millones de euros, un **27,28%** menos que el importe distribuido en 2019 derivado del descenso en beneficio obtenido, fundamentalmente por los efectos de la crisis sanitaria antes mencionados. El total de aportaciones al **Tesoro Público** alcanza los 1.840,15 millones de euros, un 25,39% menos que el año anterior.

A continuación, se detallan las aportaciones de los ejercicios 2020 y 2019 (datos en euros):

APORTACIONES AL TESORO	2020	2019	Variaciones	
			Absolutas	%
Dividendos a cargo de be- neficios del año anterior	78.411.395,36	52.181.140,97	26.230.254,39	50,27%
Dividendos a cuenta	1.238.449.232,84	1.702.996.864,00	-464.547.631,16	-27,28%
Impuestos de Sociedades	484.580.274,97	658.892.702,48	-174.312.427,51	-26,46%
Impuestos sobre el Juego	32.946.276,57	45.330.081,43	-12.383.804,86	-27,32%
Tasas sobre el juego	5.765.376,92	6.942.566,24	-1.177.189,32	-16,96%
Total	1.840.152.556,66	2.466.343.355,12	-626.190.798,46	-25,39%

Auditoría de cuentas

Durante este ejercicio 2020 la Sociedad ha pro-
cedido a elaborar un Estado de Información No
Financiera (EINF) que ha sido incluido en el in-
forme de gestión que integra las cuentas anua-
les de la Sociedad. Dicho estado ha sido verifi-
cado por la empresa Auren Auditores, S.L.P que
emitió un informe sin salvedades.

La auditoría de cuentas para el ejercicio 2020
fue realizada por la empresa Grant Thornton
S.L.P que han emitido sobre las mismas una opi-
nión sin salvedades.

Las cuentas anuales correspondientes al ejerci-
cio anual terminado el 31 de diciembre de 2020,
incluyendo el informe de gestión y el EINF, han
sido formuladas por el Consejo de Administra-
ción el día 25 de marzo de 2021 y aprobadas por
la Junta General de Accionistas el día 29 de abril
de 2021.

Resultados financieros

Principales indicadores económicos-financiero

	2020		2019		Variación 2020-2019	
	Miles €	%/s/vtas	Miles €	%/s/vtas	Miles €	%
Ventas de sorteos	7.687.169	--	9.256.755	--	(1.569.586)	(16,96%)
Premios sorteos devengados	(5.014.256)	(65,23%)	(5.747.089)	(62,09%)	732.833	(12,75%)
Ingresos brutos por juegos (GGY)	2.672.914	34,77%	3.509.666	37,91%	(836.752)	(23,84%)
Otros ingresos de Explotación	48.491	0,63%	53.690	0,58%	(5.198)	(9,68%)
Costes directos de ventas/distribución y Publicidad	(646.545)	(8,41%)	(774.409)	(8,37%)	127.864	(16,51%)
Trabajos externos de producción	(13.989)	(0,18%)	(17.284)	(0,19%)	3.294	(19,06%)
Variación de existencias de mercado	(319)	(0,00%)	2516	0,03%	(2.835)	(112,67%)
Comisiones	(569.155)	(7,40%)	(678.485)	(7,33%)	109.330	(16,11%)
Transportes	(1.917)	(0,02%)	(2.673)	(0,03%)	756	(28,27%)
Publicidad, promoción y rrpp	(56.354)	(0,73%)	(73.555)	(0,79%)	17.201	(23,38%)
Otros costes directos	(4.811)	(0,06%)	(4.928)	(0,05%)	118	(2,39%)
Margen de distribución y ventas	2.074.860	26,99%	2.788.947	30,13%	(714.087)	(25,60%)
Servicios Exteriores	(30.460)	(0,40%)	(31.394)	(0,34%)	934	(2,97%)
Otros gastos de explotación	(27.356)	(0,36%)	(28.211)	(0,30%)	854	(3,03%)
Tributos	(39.406)	(0,51%)	(52.462)	(0,57%)	13.055	(24,89%)
Gastos de personal	(29.957)	(0,39%)	(30.807)	(0,33%)	850	(2,76%)
Beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones productivas (EBITDA)	1.947.680	25,34%	2.646.073	28,59%	(698.393)	(26,39%)
Dotación para amortización y provisiones	(7.927)	(0,10%)	(8.875)	(0,10%)	949	(10,69%)
Beneficios antes de interés e impuestos (EBIT)	1.939.753	25,23%	2.637.198	28,49%	(697.444)	(26,45%)
Resultados financieros	817	0,01%	1.037	0,01%	(221)	(21,27%)
Resultado antes de impuestos	1.940.570	25,24%	2.638.235	28,50%	(697.665)	(26,44%)
Impuestos sobre beneficios	(484.580)	(6,30%)	(658.893)	(7,12%)	174.312	(26,46%)
Resultado del periodo	1.455.990	18,94%	1.979.343	21,38%	(523.353)	(26,44%)



Evolución e Impactos Económicos

En el ejercicio 2020 las ventas del conjunto de Juegos que conforman el portfolio de SELAE, alcanzaron la cifra de 7.687 millones de euros y presentaron un descenso respecto del ejercicio anterior del 16,96%, derivado fundamentalmente del hecho de que en 2020 existen nueve semanas sin sorteos y tres semanas con sorteos de sólo algunos juegos

Respecto a la evolución por juegos, los juegos pasivos disminuyen un 14,8% respecto al ejercicio anterior (810 millones en términos absolutos), por debajo de la caída general. Destacan los resultados del sorteo de Navidad cuyas ventas alcanzaron los 2.583 millones de euros, un 11,1% menos que el año anterior, un descenso muy por debajo del resto de juegos. El sorteo del Niño, que no se ve afectado por la situación antes mencionada, presenta un ligero incremento en sus ventas respecto al ejercicio anterior de un 0,2% (1,7 millones en términos absolutos) alcanzando unas ventas de 732,6 millones de euros.

En lo que a juegos activos se refiere, las ventas disminuyen un 19,98% respecto al ejercicio anterior (760 millones de euros), derivado principalmente de la disminución en ventas del juego Euromillones, así como de la Lotería Primitiva y Bonoloto.

El total de premios repartidos sobre las ventas ha sido de un **65,23%**, un 3,14% superior al del año anterior cuyo porcentaje de premios sobre ventas fue de un 62,09%. Este ligero incremento respecto a los datos reales del 2019 se ha debido fundamentalmente al incremento en el porcentaje de premios sobre ventas en el sorteo de Navidad, que pasa del 68,4% al 75,2%, así como el incremento en el sorteo del Niño que subió pasando de un 64,1% al 67,7%. Se produce también un ligero incremento en la Lotería Nacional del sábado que pasa del 69% al 72,7%. En el lado contrario disminuye el porcentaje de premios sobre ventas en la lotería Nacional del Jueves pasando del 71,5% en 2019 al 68,2% en 2020.

El beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA), un **26,39%** inferior al del ejercicio anterior, derivado del descenso de las ventas y del incremento del porcentaje de premios sobre ventas, alcanzando los **1.948** millones de euros.

COLABORACIÓN INTERNACIONAL

SELAE sigue manteniendo su compromiso en el ámbito internacional promocionando el intercambio de buenas prácticas y trabajos conjuntos. Aporta tecnología, conocimientos y experiencia en el sector del juego a otras instituciones u operadores.

SELAE ha tenido una presencia activa en las siguientes asociaciones profesionales del sector durante 2020:

World Lottery Association (WLA).

SELAE ostenta la condición de miembro regular de esta asociación y el presidente de SELAE forma parte de su Comité Ejecutivo, representante de la European Lotteries en la WLA. SELAE participa en el Comité de Seguridad y Gestión del Riesgo.

European Lotteries (E.L)

SELAE es miembro regular de esta asociación y el presidente de SELAE forma parte de su Comité Ejecutivo. Preside y supervisa el Grupo de Trabajo de Riesgo Operacional y Aseguramiento. También participa en los grupos de trabajo Legal y Regulador y en el de Innovación y Tecnología.

Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuesta del Estado (CIBELAE).

SELAE es miembro regular de esta corporación, y forma parte de la Junta Directiva de CIBELAE como vocal. Coordina la Comisión de Procesos, y participa en la Comisión de RSC y Juego Responsable. En 2020 se actualizaron todas las Comisiones y, a las anteriormente citadas, hay que añadir las siguientes: Productos, Tecnológica, Prevención de Lavado de Activos y Jurídica.

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 2020 se constata con las 51 colaboraciones sectoriales de Euromillones (25 en 2019).



SELAE aporta tecnología española, proporcionando al SLE servicios tecnológicos del software de gestión del sorteo Euromillones, que es utilizado por los nueve países integrantes del juego europeo.

Debido a la transmisión comunitaria sostenida y generalizada a lo largo de 2020 por la situación de pandemia-Covid19, no se produjeron visitas de instituciones u otros operadores internacionales del sector del juego a SELAE, como venía siendo habitual en años anteriores.

Mantenemos nuestro liderazgo y prestigio en el ámbito internacional con la presencia activa en las principales asociaciones internacionales de referencia.

En 2020 SELAE no ha participado en los eventos previstos ni en los Comités Ejecutivos de forma presencial a causa de la pandemia. Los eventos fueron celebrados mediante videoconferencia. Así mismo, las reuniones de los Comités Ejecutivos de las Asociaciones a las que pertenece SELAE todas fueron por videoconferencias, excepto para la reunión de la WLA del mes de febrero en Marrakech que fue presencial.

Las 8 reuniones del Comité de Gestión del SLE se mantuvieron por videoconferencias.

6

Compromisos de SELAE con las personas Participantes, la Sociedad y el Medio Ambiente

- Compromisos de SELAE con las personas participantes
- Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible y la sociedad
- Compromiso medioambiental de SELAE
- SELAE con la Agenda 2030



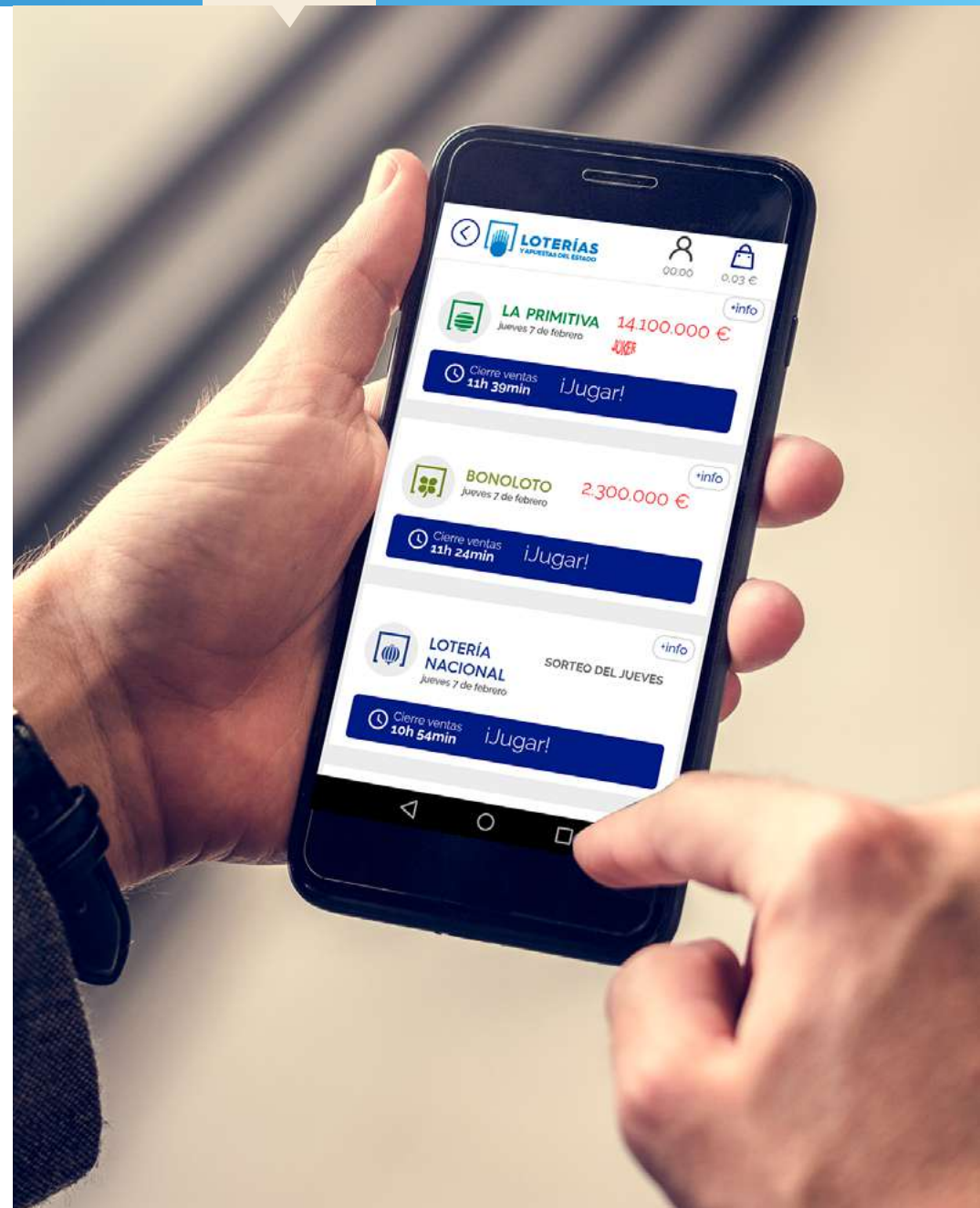
COMPROMISOS DE SELAE CON LAS PERSONAS PARTICIPANTES

JUEGO RESPONSABLE

1. Introducción

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

Las investigaciones sobre el juego problemático ponen de relieve que los juegos de SELAE, en general, no suponen problemas, ni están asociados a juegos de alto riesgo.



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 participantes a través del diseño de juegos no problemáticos y la promoción de una práctica de Juego Responsable.

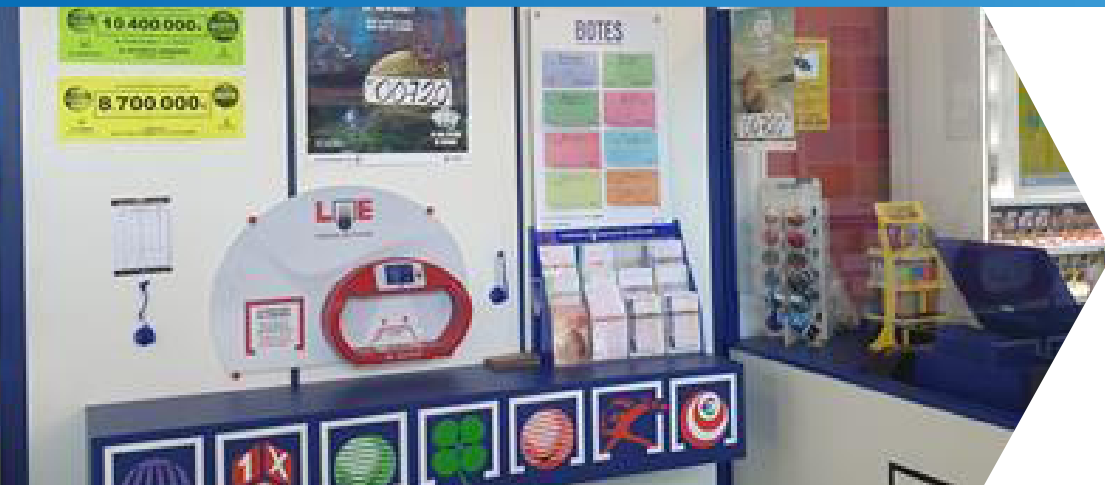
SELAE trabaja de manera activa mejorando la gestión responsable del juego, incluyendo acciones de diverso tipo **preventivas, de sensibilización, de intervención y de control**, con la finalidad de conseguir buenas prácticas de juego.

Este 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, con el objetivo de garantizar que sus juegos sean seguros y sigan las mejores prácticas que permitan a sus participantes tomar una decisión consciente sobre el juego, asegurando su bienestar y el de su familia.

SELAE está certificada en dicho marco de Juego Responsable, tras la superación de unas auditorias independientes desde el año 2013 regularmente.

En el Plan estratégico de SELAE, se incluyeron los criterios clave de Juego Responsable en los objetivos corporativas para 2020

Durante 2020 el Plan de Actuación de SELAE en materia de Juego Responsable estuvo más centrado en la adaptación al **Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de la actividad del juego**.



2. Acciones llevadas a cabo en 2020 en relación con el juego responsable

a. Formación sobre el Juego Responsable

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

- **Delegaciones comerciales y puntos de venta:** se impartieron acciones formativas y de sensibilización a los delegados y delegadas comerciales y agentes de venta (Red Comercial de SELAE) recordándoles 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...) con los siguientes resultados:



100% de los delegados y delegadas y personal de las delegaciones son formados.



100% de los puntos de venta formados: 82,25% recibieron formación online, y al 17,75% restante, se les envió la documentación con el contenido de la formación para su conocimiento.



12.371 personas asistentes

1.058 sesiones

150 personas formadoras

1.323 horas

En 2020, la formación se realizó online a través de la herramienta TEAMS, contando con la implicación de todas las delegaciones. Las sesiones formativas se llevaron a cabo en septiembre, octubre y noviembre de 2020 por parte de las Delegaciones Comerciales de SELAE, recogiendo las evidencias en la misma sesión formativa. El contenido formativo se realizó a través de un video diseñado por el Departamento de Calidad y RSC.

Para verificar la eficacia y comprensión de la formación, tras la misma, se realizó un sencillo cuestionario que delegados y delegadas y agentes de venta debían responder.

- **Personal Técnico implicados en la cadena de valor de SELAE:**

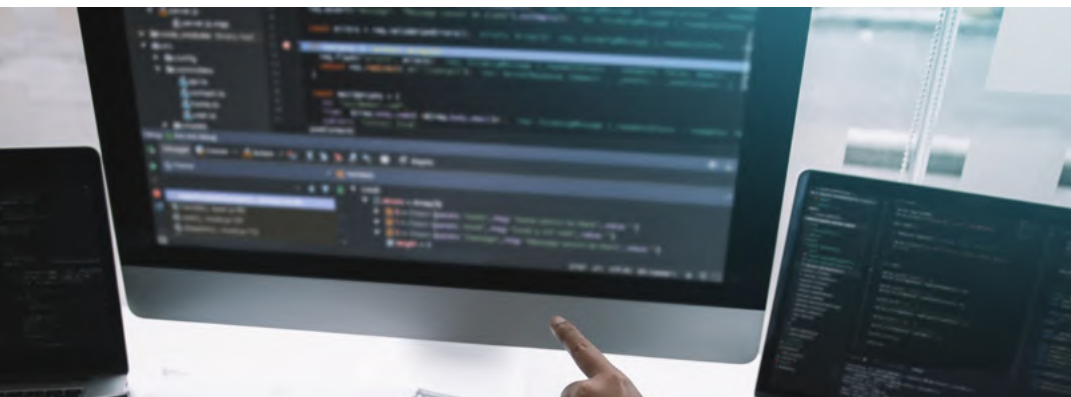
se entregó material de formación e información actualizado, a aquellas personas del Centro de Atención al Usuario (CAU) que atenderán, específicamente, el nuevo Servicio Telefónico de Atención al Usuario en Juego Responsable, de acuerdo con el nuevo Real Decreto de Comunicaciones Comerciales de las actividades del juego, aprobado en noviembre de 2020 para que faciliten de esta forma al usuario, información más detallada en esta materia.

b. Realización de estudio sobre medidas de autoexclusión en SELAE

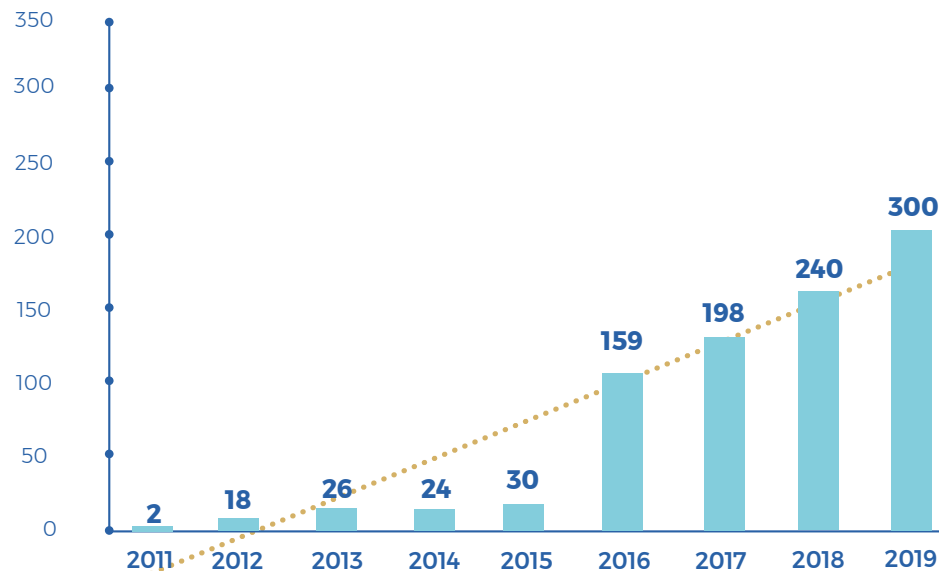
SELAE promociona actitudes de juego moderado, no compulsivo y responsable desde su política de responsabilidad social corporativa. Uno de los ejes de la política de RSC es la política de protección al participante en donde contempla las acciones preventivas, de sensibilización, intervención y control, con el objetivo de prevenir el juego problemático, monitorizar las conductas de jugadores problemáticos, y apoyar a los centros de ayudas de jugadores con problemas.

Uno de los mecanismos de prevención de juego problemático es el establecimiento de la autoexclusión como medida de protección del consumidor en el canal de venta por Internet de SELAE, la cual proporciona a los jugadores problemáticos un medio para cesar en el juego.

En junio de 2020 se realizó un estudio donde se presentan los resultados de la utilización de esta medida en el periodo noviembre 2010 hasta mayo 2020. Según los datos recogidos, en los últimos 4 años, ha sido más utilizada por participantes de SELAE.



Nº de autoexcluidos por año



c. Comunicación e información de la nueva campaña conmemorando el Día Internacional del Juego Responsable (17 de febrero)

En febrero de 2020 se puso en marcha en todos nuestros canales de comunicación (Boletín, newsletter, espacio RSC-Juego Responsable, webs de SELAE, redes sociales, programas de televisión y LTV) el Día Internacional del Juego Responsable y sus principios, sensibilizando de ello a todos nuestros trabajadores y trabajadoras, y la sociedad, en general, y en la que se recuerda la implicación absoluta que tiene Loterías en esta materia, ofreciendo unos juegos que se puedan disfrutar y compartir con confianza y responsabilidad en beneficio de todos. Se trata de participar de forma racional y sensata en las actividades del juego.

Además, para reforzar esta campaña y el compromiso de SELAE con el Juego Responsable, el presidente de SELAE intervino en el Programa “La Suerte en tus Manos de LA 2 TVE” apostando fuertemente en la promoción de las buenas prácticas en esta materia.

d. Participación en el Grupo de Trabajo en materia de Juego Responsable de CIBELAE

En 2020 el Grupo de Trabajo de Juego Responsable de CIBELAE (en el que participa SELAE, activamente) se reunió en 11 ocasiones a través de videoconferencias (2 en 2019).

Además, SELAE asistió en 2020 a la webinar sobre Juego Responsable (Claves sobre el Marco de Juego Responsable de la World Lottery Association- En Foco: “La Importancia de Certificar”) organizado por la WLA y CIBELAE.

e. Actualización en la sección de Juego Responsable en la web corporativa y comercial de SELAE

En 2020 se actualizó e incorporó nuevos apartados en la sección de Juego Responsable, con el objetivo de adaptarlo al Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, facilitando SELAE información más clara, transparente y sencilla en materia de Juego Responsable:

- **Principios** (nuevo apartado y contenido)
- **Información general sobre Juego Seguro y los posibles riesgos del juego** (nuevo apartado y contenido)
- **Protección de menores** (actualización contenido)

- **Protección de menores** (actualización contenido)
- **Límites del juego** (actualización contenido)
- **Autoexclusión del juego y Autoprobibición** (actualización contenido)
- **Test de evaluación de Juego Responsable:** (incorporación nuevo test, nuevo contenidos y resultados basado en el Modelo DSM-V)
- **Centros de ayuda y Asistencia telefónica al Consumidor** (actualización contenido y nuevos enlaces). Esta información también se comunica por el Canal Ltv.
- **Certificación en Juego Responsable** (actualización contenido)

f. Implementación del nuevo test para la evaluación de conductas adictivas al juego basado en el Modelo DSM-V

En 2020 se diseñó e implementó un nuevo test de evaluación de conductas adictivas al juego, y con posibilidad de acceder desde la web corporativa de SELAE. Es un cuestionario anónimo, confidencial y no guarda registro.

En este se formulan al jugador una serie de preguntas sobre sus hábitos de juego en los últimos doce meses. Basado en el Test DSM V de la Asociación Americana de Psiquiatría (APA).

g. Elaboración de una nueva versión del 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 evitar generar mensajes erróneos en relación con los juegos de azar.

En el año 2020 fue revisado y se incorporaron las nuevas políticas/principios de Juego Responsable sobre mensajes, anuncios, y comunicaciones comerciales, adaptándolo al nuevo Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.

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 y las ciudadanas 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.

SELAE, adelantándose a la entrada en vigor del nuevo RD 958/2020, de 3 de noviembre, introdujo en todos los anuncios publicitarios realizados en radio, TV, online y puntos de venta, el mensaje **“Juega con Responsabilidad y + 18”**.



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

h. Incorporación de nueva pegatina de AUTOPROHIBIDOS en los Puntos de Venta

Para dar respuesta a las obligaciones de información establecidas en el apartado 5 del artículo 30 del citado Real Decreto 958/2020, se diseñó una nueva pegatina que incorpora los mensajes de

prohibición de venta de juegos a menores, a autoprohibidos, y Juega con Responsabilidad. Así mismo, se distribuyeron a todos los puntos de venta para adherirlos a las puertas de acceso y ventanillas de atención al público.

i. Elaboración del procedimiento de actuación para la detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias del canal de venta por internet de SELAE

Los objetivos de este procedimiento eran:

- **Establecer los patrones de detección de comportamientos de riesgo** de las personas usuarias del canal de venta por Internet de SELAE.
- **Establecer las actividades a realizar para la detección comportamientos de riesgo** de los jugadores del canal de venta por Internet de SELAE que cumplen el patrón de riesgo establecido, la puesta en conocimiento de su comportamiento de juego y demás acciones derivadas de éste.

Así mismo, es objeto de este procedimiento el establecimiento del proceso para la elaboración del informe anual para la Dirección General de Ordenación de Juego (DGOJ) de los comportamientos de riesgo detectados en las personas usuarias del canal de venta por Internet de SELAE.

j. Ampliación del apartado de Juego Responsable y nuevos indicadores en el Informe de Gestión y Estado de Información No Financiera

En 2020 se amplió el apartado de Juego Responsable en el Informe de Gestión y Estado de Información No Financiera con nuevo contenido e indicadores:



531 personas autoexcluidas (300 en 2019)



21.228 accesos al apartado de Juego Responsable desde la web de venta, corporativa, app móvil (67.921 en 2019)



3 solicitudes de información sobre Juego Responsable (ninguna en 2019)



1 asistencia a seminarios sobre Juego Responsable (1 en 2019)



11 reuniones en el Grupo de trabajo de JR con asociaciones profesionales del sector (CIBELAE)- 2 en 2019



1 estudio realizado en materia de Juego Responsable (ninguno en 2019)



2 acciones de comunicación y sensibilización sobre Juego Responsable (3 en 2019)



100% de los trabajadores y trabajadoras puntos de venta han sido formados en Juego Responsable (82,25% online y 17,75% se les envía documentación formativa)

En relación con los resultados de los indicadores, se observa que se continua con la tendencia del uso de la autoexclusión (como se vio en el estudio interno sobre el uso de la autoexclusión en la web de venta) como herramienta de Juego Responsable, con un 77% incremento de uso con respecto al año 2019.

El número de accesos al apartado de Juego Responsable ha descendido en el año 2020 un 68,75% con respecto al año 2019, lo que se debe esencialmente al período de suspensión de actividad comercial derivado de la crisis sanitaria.

El 100% de las delegaciones comerciales y de los puntos de venta han recibido formación en Juego Responsable. Un 82,25% ha recibido la formación online y el otro 17,75% ha recibido la documentación de la formación.

El número de solicitudes de información sobre Juego Responsable en el año 2020 han sido 3 y todas ellas fueron respondidas.

Se ha mantenido la asistencia a jornadas sobre Juego Responsable, como medio de capacitación de la unidad de RSC. Durante el año 2020 la asistencia fue virtual.

La participación en el grupo de trabajo de RSC y Juego Responsable de CIBELAE se incrementó en el 2020 un 450% con respecto al año 2019.

k. Realación auditoría evaluación parcial de Juego Responsable por la “European Lotteries”

En diciembre de 2020 SELAE se sometió a una nueva auditoría parcial externa de Juego Responsable de acuerdo con los estándares de la European Lotteries, cumpliendo con uno de los requisitos (sección 10) del marco de certificación. Se auditaron las siguientes secciones:

- **Investigación**
- **Programa para agentes de venta**
- **Derivación a prestadores de Servicios de tratamiento**
- **Información e instrucción del jugador**
- **Informes, medidas y certificación**

SELAE superó con éxito y de manera satisfactoria la auditoría de evaluación parcial según los estándares establecidos por la *European Lotteries*.

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)
- **Fomentar la integridad** y la colaboración en la lucha contra el juego ilegal.
- **Identificar las mejores prácticas con respecto al Juego Responsable.**
- 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.
- **Proporcionar al público información** precisa y adecuada para que pueda hacer una selección razonable de sus actividades de juego, promocionando actitudes de Juego Responsable.
- **Elaborar una publicidad responsable** (Código de Publicidad).
- **Facilitar formación e información**, en materia de Juego Responsable, a los empleados y empleadas de SELAE e implementar programas para los agentes de ventas.
- **Informar participantes, empleados y empleadas, y agentes de venta** en lo referente a Centros Especializados de Ayuda o Asociaciones, en caso de juego excesivo.
- **Mejorar periódicamente sus programas de Juego Responsable.**

CADA EDAD TIENE SU JUEGO



Recuerda que
está prohibida
la venta a
menores de
18 años.

4. Medidas de juego responsable en SELAE

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de Juego Responsable antes mencionados, se introducen 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:

- **SELAE informa de la prohibición del juego a menores** tanto en presencial como por internet y en todas sus acciones publicitarias.
- **SELAE dispone en lugar visible de la web de juego** de un icono en donde se indica la prohibición de jugar a menores.
- **SELAE controla la edad y 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.
- **SELAE garantiza un control de 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.
- **SELAE conserva registro de todos los intentos de acceso**, ya se realicen con o sin éxito, para su posterior auditoría.
- **SELAE proporciona información para garantizar la confidencialidad de las contraseñas**, a fin de impedir el acceso de menores de edad con la cuenta de un adulto.

- **SELAE impide la opción de guardar automáticamente las contraseñas** de un usuario en donde una persona menor de edad pudiera acceder a una cuenta.
- **En el punto de venta presencial, dispone en lugar visible de un logo que indica la prohibición de jugar a menores** y la prohibición de venta a menores por los agentes de nuestra red comercial.
- **Promociona el juego responsable a través de los diferentes boletines de SELAE**

b. Acciones Preventivas contra el juego online excesivo

- **Adoptamos** aquellas medidas y las **buenas prácticas de Juego Responsable** que permita al participante tomar una decisión consciente sobre el juego, previniendo y reduciendo el juego patológico.
- **Informamos al participante de cómo se juega a los juegos**, de las probabilidades de ganar, y de los principales riesgos que pueden generar la actividad del juego.

- 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
 - ii. Asimismo, las personas usuarias tienen la opción de reducir sus límites de depósito autorizados de forma inmediata
 - iii. La persona participante, independientemente de los citados límites a la carga, cuenta con un campo en el perfil de jugador online donde puede indicar el importe máximo para su gasto semanal. El sistema controla que el importe de las apuestas realizadas durante los últimos 7 días no supere dicho valor.
- **Fomentamos al consumidor realizar un cuestionario sobre los hábitos de juego y prevención de conductas adictivas** con la finalidad de conocer su comportamiento con los juegos de azar.

- **Ponemos a disposición del participante la posibilidad de ejercer la facultad de Autoexclusión del juego** en nuestra web de venta que con carácter temporal (periodos de descanso) o de forma permanente o indefinida no deseen continuar jugando. Disponen de este servicio y puede autoexcluirse evitando cualquier participación en línea en nuestros juegos.
- **Ponemos a disposición de la persona participante un enlace para ejercer la facultad de AUTOPROHIBICIÓN, facilitando la inscripción voluntaria en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.** La persona participante tendrá prohibido el juego de azar en cualquier operador.

c. Información sobre centros de ayuda

- SELAE ofrece información sobre servicios de ayuda y asistencia para participantes 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. En 2020 se incorporó nueva información en Centros de Ayuda, y un nuevo enlace a la Dirección General de Ordenación del Juego que permite conocer las asociaciones, organismos oficiales, hospitales del Sistema Nacional de Salud y universidades y otros centros de ayuda y asistencia presentes en cada Comunidad Autónoma.



CALIDAD Y SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS

1. Calidad

Una estrategia enfocada al participante

Para SELAE la calidad de los servicios y productos es un elemento principal de su gestión, y por ello está presente en todos los procesos de la organización, y en especial en los de valor.

SELAE adopta el compromiso de que nuestros productos y servicios estén orientados a alcanzar el máximo nivel de satisfacción del participante. Trabaja para crear y ofrecer servicios y productos de la máxima calidad y seguridad, 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.

En 2020 se modificó el mapa de procesos de SELAE, incluyéndose un proceso de **Gestión de la Capacidad** y otro de **Prevención del Fraude**.

Sistema de supervisión de calidad empresas proveedoras

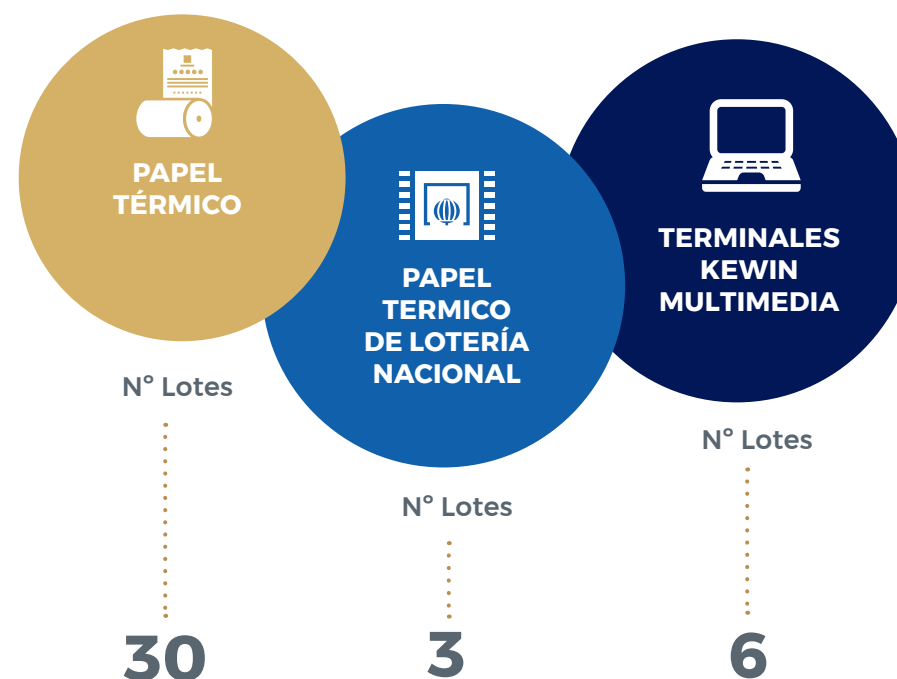
Debido a las obligaciones de publicidad y libre concurrencia establecidas, entre otras cosas, en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, SELAE no mantiene un registro de empresas proveedoras autorizadas, a modo y semejanza de lo que establecen las Norma ISO 9001 de calidad.

SELAE tiene un procedimiento del proceso de control de calidad de aquellos bienes adquiridos a las empresas proveedoras 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.

El Proceso de supervisión consiste en las siguientes tareas:

- Cuando llegan los suministros, el departamento de calidad, en función del tipo de suministro y del tamaño del lote recibido, conforme a la norma UNE 66020, establece un tamaño de muestra estadísticamente significativo, así como los niveles en los que procede la aceptación o rechazo del lote suministrado.
- Posteriormente se realizan las pruebas especificadas (inspecciones) sobre la cantidad de elementos determinada en el punto anterior, elegidos de forma aleatoria.
- Una vez finalizada la inspección, se envía el informe de inspección con los elementos sometidos a control y el resultado de las pruebas. Si la cantidad de elementos de la muestra que presentan defectos superan el límite establecido en el apartado 2, se procede a proponer el rechazo del lote.
- A la vista de los informes de inspección el departamento de calidad procede a emitir el certificado de aceptación o rechazo del lote, que se utilizará, según el caso para el pago del suministro o su devolución a la empresa suministradora.

Durante el año 2020 se realizaron **39** pruebas o inspecciones de control de calidad (55 en 2019). En la siguiente tabla se muestran las inspecciones por tipo de producto:





Indicadores de satisfacción de las personas participantes y de nuestros puntos de venta

La satisfacción del participante 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 al participante del canal Internet (previamente han dado permiso para poder realizarlas), 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)

	2020	2019
 Participantes canal Internet	8,48	8,41
 Puntos de venta	-	7,54
 Participantes de canal presencial:		
• Comercialización y atención	8,32	-
• Juegos	7,71	-

En 2020, además, se realizó una encuesta de la percepción de la satisfacción del participante del canal presencial con los resultados indicados en la tabla anterior.

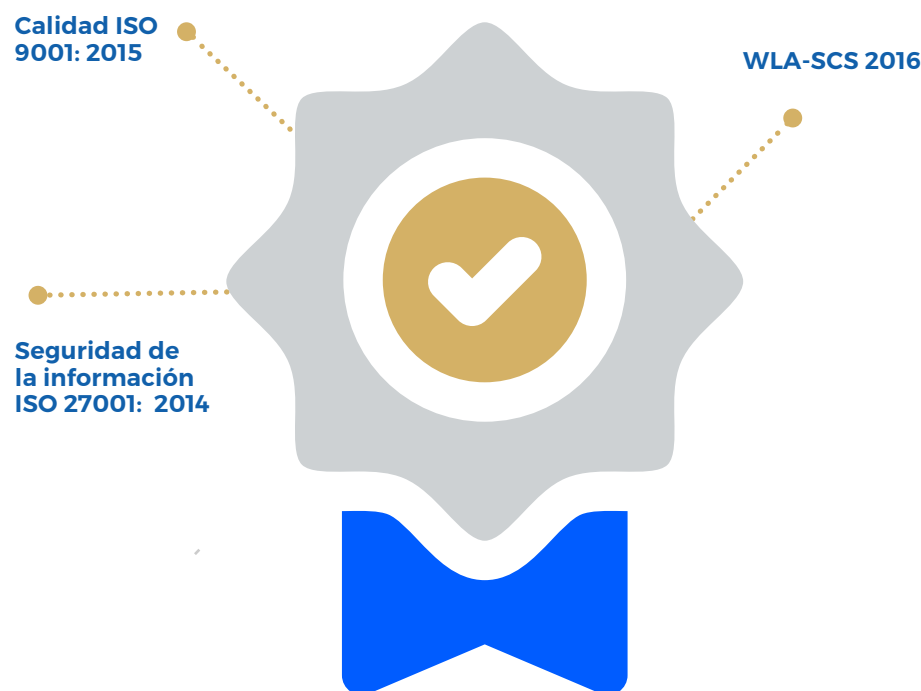
Sistema de quejas y reclamaciones de nuestros participantes

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

	2020	2019
Quejas recibidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU)	7.065	7.355
Reclamaciones recibidas por el CAU	4.340	1.066
Sugerencias recibidas CAU	682	746
Reclamaciones recibidas de premios de Lotería Nacional en el Departamento de Lotería nacional (LN)	4.949	4.042
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Lotería Nacional, aceptadas en el Departamento de LN	62,88%	68,67%
Reclamaciones recibidas de premios de juegos activos	1.632	1.007
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de juegos activos, aceptadas	83,95%	82,82%
Reclamaciones de Lotería Nacional remitidas a la FNMT	20	13

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 marzo de 2021 se realizaron las auditorias correspondientes al año 2020 (El COVID dio una prórroga a la validez de los certificados) por la empresa de certificación **EQA**, y ha supuesto la renovación de las tres normas:



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 participantes, 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.

En 2020 se produjo una normativa especial para el trabajo en remoto y se emitieron recomendaciones para el trabajo seguro en el nuevo escenario debido a la pandemia.

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 27001:2013
- 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.

En el año 2020 el Comité de Gestión de Seguridad de la Información se reunió en una ocasión.

Durante el año 2020 los hechos más relevantes han sido:



a.Elaborar un perfil de protección para los equipos Windows10 que no pudo desplegarse por el comienzo del confinamiento.



b.Apoyar el despliegue seguro de medios para el acceso remoto mediante creación de autenticadores.



c.Monitorizar el sistema para la prevención de incidencias de seguridad y resolver las incidencias.



d.Extender el acceso remoto a más personas trabajadoras y su monitorización



e.Implantar un nuevo método para la provisión de autenticadores de acceso remoto.



f.Renovar el modelo de análisis de riesgos.



Gestión de Incidentes de Seguridad

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

Además, de manera periódica, semanal o mensual, SELAE realiza pruebas de vulnerabilidades sobre una serie de dispositivos, y que se complementan con pruebas de intrusión semestrales o anuales. Adicionalmente, los nuevos despliegues pasan por unas 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, amenazas que los afectan y las salvaguardas y controles existentes. A partir de este análisis se determinan las carencias y se diseñan las acciones correspondientes 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.

SELAE en 2020 adoptó algunas medidas adicionales en CIBERSEGURIDAD, destacando el despliegue en alta disponibilidad de la plataforma SVV para la gestión de secretos, y el despliegue de una herramienta para la gestión de PINs y PUKs de las tarjetas utilizadas por muchas personas trabajadoras para el acceso remoto.

Certificaciones

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de SELAE está certificado conforme a las normas ISO/IEC 27001:2013 y WLA SCS 2016 desde 2008. Todas las auditorías, bien anuales de revisión o trienales de renovación, realizadas hasta ahora, han sido positivas. En 2020 debido a los retrasos de contratación como consecuencia de la Pandemia, se retrasaron las auditorías hasta el primer trimestre de 2021, renovándose, en el mes de marzo, la certificación ISO/IEC 27001 y WLA:SCS.

Formación y sensibilización en materia de Seguridad de la Información

En el año 2020 debido a la pandemia no hubo acciones o charlas de sensibilización en materia de Seguridad de la Información.

Las acciones formativas específicas previstas para las personas trabajadoras del área de Seguridad de la Información se retrasaron en su mayoría o fueron canceladas por sus organizadores.

Así mismo, para la protección de la información, durante 2020 se enviaron a las personas trabajadoras de SELAE varias alertas internas generales sobre la campaña de correos maliciosos, alertas a directivos sobre fraude del CEO y BEC (Business Email Compromise), recomendaciones de ciberseguridad para el trabajo no presencial del CCN-CERT, comunicación sobre la publicación de normativa de acceso remoto para el escenario excepcional y sobre precauciones de seguridad durante el estado de alarma, e instrucciones a todos los habilitados para el acceso remoto sobre cómo proteger los datos de acceso.



Imagen cedida por Cruz Roja Española

COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA SOCIEDAD

HUELLA SOCIAL DE SELAE

SELAE desde su creación hace 258 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, valores como la solidaridad, integridad, sostenibilidad, transparencia, valor compartido y responsabilidad, junto al compromiso con el juego responsable y el respeto al medio ambiente, conforman algunas de sus señas de identidad más características, contribuyendo al crecimiento económico, al progreso y la cohesión social.

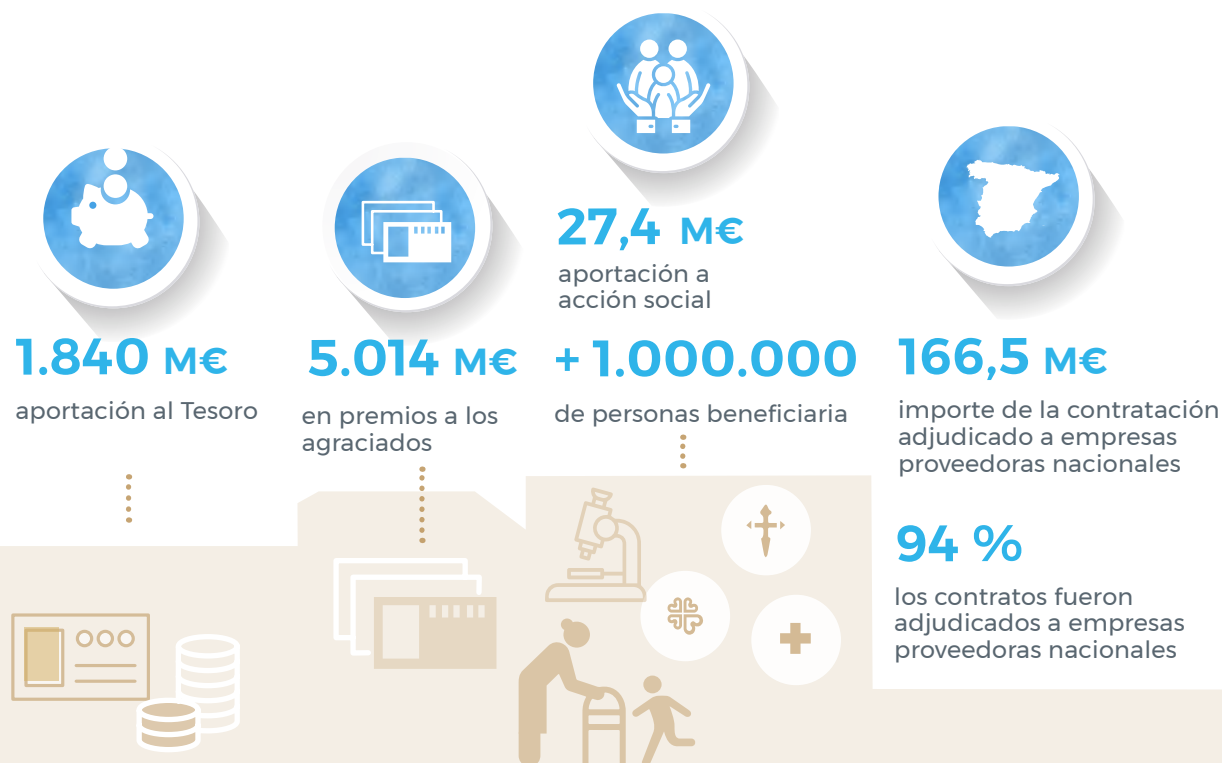
SELAE promueve principios de juego responsable, de solidaridad, integridad, sostenibilidad, transparencia y responsabilidad ante la sociedad, promocionando los valores éticos, sociales, culturales, deportivos y ambientales, todo ello con el objetivo de generar valor, riqueza, bienestar y desarrollo para la sociedad española.

SELAE en el año 2020 contribuyó 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, las empresas proveedoras a las que compra productos y servicios, las personas a las que emplea directamente y empleo indirecto generado por nuestra actividad, y por los premios que paga.

SELAE mantiene la posición de liderazgo 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.

Cifras de la huella social de SELAE 2020

1. Actividad económica generada por SELAE



2. Empleo generado en 2020, directo e indirecto



COMPROMISO SOCIAL DE SELAE

SELAE tiene un compromiso desde su creación en el siglo XVIII con la sociedad. Los beneficios obtenidos por la Sociedad son destinados al Tesoro Público y, por tanto, a toda la sociedad española, y otra parte de nuestros ingresos como Sociedad se destinan a cubrir las necesidades de los grupos más vulnerables. 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**.



Imagen cedida por Cáritas

Financiación en euros (IVA incluido)

Ámbito

2020



22.099.280
Social



293.824
Cultural



4.981.908
Deportivo

TOTAL 27.375.012

2019

21.592.743
Social

1.083.409
Cultural

5.529.071
Deportivo

28.205.223

La aportación económica total destinada en 2020 a la financiación de acción social alcanzó los **27,37 millones de euros**, un 2,94% menos respecto a 2019 (28,2 millones de euros en 2019).

APOYO A LA SOCIEDAD

Desde mediados de marzo del 2020 España ha estado viviendo una emergencia sanitaria, económica y social sin precedentes en nuestra historia reciente y, en este contexto excepcional, SELAE ha mantenido el apoyo a todos sus programas sociales.

SELAE, ante la emergencia social provocada por el COVID-19, puso en marcha el apoyo a programas específicos centrados en el apoyo social a los grupos vulnerables con el objetivo de sumar esfuerzos por los impactos del COVID.

La crisis sanitaria está afectando sin duda al colectivo de nuestros mayores y las personas en situación de vulnerabilidad, desde SELAE se ha apoyado de manera significativa estos dos programas. Los programas sociales se han realizado a través de los convenios de colaboración con Cruz Roja, Cáritas, Asociación Española Contra El Cáncer y Colegio San Ildefonso.

A continuación, se presentan las acciones sociales llevadas a cabo por las entidades no gubernamentales con las que hemos suscritos convenios y el impacto que éstas tuvieron en la sociedad, así como la contribución de estas acciones a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Las actividades se enfocaron a los grupos más vulnerables concretándose en las siguientes acciones sociales:

PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL DE LOTERÍAS

PERSONAS BENEFICIARIAS

Atención a personas mayores **290.882**

Atención a personas discapacitadas **27.007**

Atención a mujeres en situación de dificultad socia **11.864**

Atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad **417.811**

Familias **2.181**

Atención a la salud **109.250**

Empleo e inserción laboral **3.138**

Inmigrantes **760**

Cruz Roja Responde **193.904**

La contribución social de SELAE durante el año 2020 fue de **22 millones de euros**, un 2,35% más respecto a 2019 (21.5 millones de euros) a cubrir las necesidades de Instituciones humanitarias, sociales y educativas tales como Cruz Roja Española; Asociación Española Contra el Cáncer (AECC); Cáritas, y Colegio San Ildefonso.

La aportación económica se distribuyó de la siguiente manera:



El aumento de la aportación en apoyo a la sociedad se debe al contrato de Caritas que en 2019 tuvo vigencia de abril a diciembre y en 2020 tiene vigencia de febrero a diciembre pasando de 2,7 a 3,3 millones de euros, lo que permitió una mayor ayuda a los grupos más vulnerables en este tiempo de pandemia.

El impacto que ha dejado SELAE en el ámbito social en el año 2020 se estima que ha alcanzado 1.056.797 personas atendidas, un 19,28% más que el año anterior (885.982 en 2019). El alcance del impacto social ha cubierto todo el territorio español:

Las acciones y el impacto social de las mismas se desglosan de la siguiente forma:



Acciones sociales a través de la Cruz Roja

Se atendieron a **922.998** personas dentro de los siguientes grandes programas sociales:

PROGRAMAS	PERSONAS BENEFICIARIAS
Atención a personas mayores confinadas en sus domicilios, mediante entrega de productos de primera necesidad (alimentación, higiene, material sanitario). También se han realizado actividades de transporte y acompañamiento para gestiones indispensables (consultas médicas, trámites bancarios, etc.) y se han recogido y distribuido productos farmacéuticos. Además, se han realizado llamadas telefónicas de seguimiento, a través del servicio multicanal “Cruz Roja te Acompaña”, para conocer la situación de los mayores, sus necesidades, y brindarles la asistencia requerida.	290.747
Atención a personas discapacitadas , mediante suministro de productos de primera necesidad (alimentación, higiene, etc.) y tareas de acompañamiento (consultas médicas, bancos, etc.).	26.963
Atención a mujeres en situación de dificultad social. 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 social.	11.417

PROGRAMAS	PERSONAS BENEFICIARIAS
Atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad, facilitando materiales de primera necesidad (alimentación, higiene, vestuario etc.), ayudas para el pago de gastos esenciales (alquiler, electricidad, etc.), espacios de acogida y alojamiento para personas sin hogar o para quienes hayan tenido que aislarse para la cuarentena, atención y orientación social y sanitaria, acompañamiento, entrega de materiales tecnológicos (tarjetas sim) etc.	301.054
Atención de salud. Acciones de fomento de la salud y el autocuidado, con especial atención a personas en situación vulnerable (mayores, personas con problemas sanitarios, etc.). Esta atención se ha realizado mediante llamadas telefónicas y consultas a través de web. Se ha prestado atención a personas, brindando orientación y consejo para afrontar la difícil situación provocada por la pandemia. A finales del mes de abril se puso en marcha el servicio “Cruz Roja te escucha”, para brindar atención y apoyo psicológico, tanto a voluntarios como personas en general.	98.913
Programa “CRUZ ROJA RESPONDE”. para atender a las personas afectadas por la COVID 19. En especial a los grupos más vulnerables, E programa se ha centrado en dos grandes áreas Inclusión social – personas atendidas y Salud personas atendida.	193.904

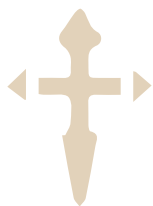


Acciones sociales a través de Caritas

Se atendieron a **123.921** personas en los siguientes programas sociales:

PROGRAMAS	PERSONAS BENEFICIARIAS
Acogida y Asistencia (Personas vulnerables) facilitando materiales de primera necesidad (alimentación, higiene, vestuario etc.), ayudas para el pago de gastos esenciales (alquiler, electricidad, etc.), espacios de acogida y alojamiento para personas sin hogar o para quienes hayan tenido que aislarse para la cuarentena, atención y orientación social y sanitaria, acompañamiento, entrega de materiales tecnológicos (tarjetas sim) etc.	112.236
Empleo y economía social / Inserción laboral Apoyo y formación para la reincorporación al mercado laboral	3.138
Familia e Infancia Familias que se encuentran en una situación de fragilidad, empobrecimiento y/o exclusión social. Ayudas sociales, económicas y de productos de primera necesidad.	2.181
Inmigrantes	760
Mayores Personas con más de 65 años que por cuestiones de salud, de su situación socioeconómica, del acceso a la ley de dependencia y/o de su localización (zonas urbanas o rurales) viven en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social. Se les ayudado con productos de primera necesidad y de salud, teleasistencia, resolución de problemáticas particulares.	135
Mujer en situación de dificultad social Mujeres que se encuentran en situación de vulnerabilidad o exclusión social. Se trata principalmente de mujeres embarazadas y/o mujeres con hijos/as menores, víctimas de violencia de género, con problemas económicos, sin apoyo social y carentes de competencias parentales y de habilidades personales. Se les ha prestado apoyo económico, en productos de alimentación y de apoyo social.	447

PROGRAMAS	PERSONAS BENEFICIARIAS
(Atención Salud) Personas con drogodependencia, VIH- SIDA, salud mental Ayuda a las personas con esas dependencias y enfermedades	459
Discapacidad mediante suministro de productos de primera necesidad (alimentación, higiene, etc.) y tareas de acompañamiento	44
Personas en situación sin hogar + Vivienda Por personas en situación de sin hogar nos referimos a personas y familias que no tienen techo o, aun teniéndolo, no disfrutan de una vivienda digna, adecuada, en armonía y en un entorno (comunidad) habitable y sustentable	4.521



Acciones sociales a través de la AECC

Se atendieron a **9.878** personas, centrando las actividades en el **servicio de atención psicológica** (50%), el **servicio de atención social** (25%) y el **servicio de atención médico-sanitaria** (25%).

ACTIVIDADES	PERSONAS BENEFICIARIAS
Atención sanitaria • Aclaración de dudas relacionadas con el diagnóstico, los tratamientos y los efectos secundarios. • Pautas de enfermería para abordar los efectos secundarios de los tratamientos y mejorar el estado de salud. • Información y preparación para pruebas diagnósticas. Atención Psicológica • Asesoramiento y apoyo para hacer frente al malestar emocional causado por la enfermedad y los tratamientos • Mejorar la comunicación con la familia, los amigos y el equipo médico Atención social • Información y orientación sobre prestaciones y recursos sociales. • Abordaje de dificultades laborales derivadas de la enfermedad.	9.878

Acciones sociales a través Colegio de San Ildefonso

SELAE mantiene el compromiso de 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 y de sus exalumnos. Entre dichas medidas destaca la concesión de becas y ayudas económicas que les permitan continuar sus estudios en todos los niveles del sistema educativo. En el año 2020 SELAE destinó **350.00** euros, la misma que en el año 2019.

Acciones sociales a través del apoyo a la investigación

El cáncer no se ha parado durante la pandemia. Cada año, casi 280.000 personas son diagnosticadas de cáncer en nuestro país y más de 112.000 fallecen (300 personas cada día). Es la segunda causa de muerte en España para hombres y mujeres (tras los problemas circulatorios).

La incidencia del cáncer está aumentando como consecuencia de ser una sociedad envejecida. Sigue siendo, por tanto, un desafío económico, social y sanitario, no solo en el momento presente sino también para los próximos años.

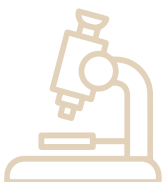
La crisis provocada por esta pandemia no ha hecho sino agravar la situación de fragilidad de las personas con cáncer y sus familias como colectivo doblemente vulnerable, por el cáncer y por la COVID-19.

SELAE considera la investigación médica como elemento de 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 y las ciudadanas.

SELAE está financiando tres proyectos de investigación con la AECC por importe de **600.000** euros.



Imagen cedida por AECC. Dr. SEOANE



Investigación proyectos AECC

	IMPORTE € Año 2020
Estudio de los tumores cerebrales (glioblastoma y metástasis) para la identificación de mejores tratamientos y desarrollo de métodos de diagnóstico molecular no invasivo. Investigador principal: Dr. Seoane. Identificación de los mecanismos celulares responsables de la resistencia a agentes quimioterapéuticos en cáncer de cabeza y cuello. Investigador principal: Dr. Carracedo. Estudio de la linfocitosis monoclonal de células B. Investigador principal: Dr. Orfao.	600.000

En 2020, SELAE financia con la AECC un nuevo proyecto de Investigación relacionado con la Linfocitosis monoclonal de células que es desarrollado por el Dr. Orfao.



ES DIFÍCIL GANAR A LOS QUE NUNCA SE DAN POR VENCIDOS



1. Vulnerabilidad social

Apoyo a las campañas contra la violencia de género

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 en la concienciación de la sociedad para que adopte una postura firme en contra de esta lacra, a través de los décimos de Lotería Nacional.

Apoyo a la mujer trabajadora

En marzo de 2020 se celebró en SELAE una jornada en favor de la mujer trabajadora y cuyo debate estaba centrado en el “Empoderamiento de la mujer trabajadora”. En el debate se trataron cuestiones sobre cómo habían vivido el empoderamiento en primera persona las invitadas y cómo ellas han podido incidir en la trayectoria de otras mujeres.

Apoyo a los Deportistas Paralímpicos

En febrero de 2020 una veintena de trabajadores y trabajadoras vivieron una jornada única junto a los deportistas paralímpicos en el Centro de Alto Rendimiento de Madrid.

2. Con las buenas causas

SELAE continúa apoyando 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 2020 destacó los siguientes:

- Farmacéuticos - Consejo General de Colegios Farmacéuticos “Los farmacéuticos siempre de guardia”
- 30º Aniversario de Médicos del Mundo España “30 años luchando contra todas las enfermedades, incluida la injusticia”
- 2020 Año Internacional de la Enfermera y la Matrona “Cuidamos del futuro”
- Unidad Militar de Emergencias “UME-15 Aniversario de su creación”
- Federación Española de Banco de Alimentos “25 Aniversario- Contra el hambre y el desperdicio alimentario en la crisis del Covid-19”
- Día Mundial de las Enfermedades Raras – Federación Española de Enfermedades Raras
- Día Nacional de la Esclerosis Múltiple- Asociación Española de Esclerosis Múltiple
- Mes mundial del Alzheimer “Alzheimer CEAFA - 30 años juntos”
- Federación Española de Padres Niños con Cáncer “30 años a su lado”
- Asociación Española Contra el Cáncer “24 horas, 7 días a la semana”
- Cruz Roja Española “Comprometidos con las personas mayores”
- Día Internacional para la eliminación de la Violencia contra la Mujer “Estamos contigo”
- Día Mundial Contra la Trata de Personas “Ninguna mujer desprotegida”
- Día Internacional de la Educación “Agenda 2030”
- Residencia Internado San Ildefonso



APOYO A LA CULTURA

Durante el año 2020 todas las actividades culturales y educativas se enmarcan en la iniciativa de “**Loterías con la cultura**”, con el objetivo de acercar la cultura a toda la ciudadanía.

La aportación económica de SELAE al ámbito de la cultura durante el año 2020 fue de **293 miles de euros**, un **72,88%** menos respecto a 2019 (1,08 millones de euros en 2019). La reducción se debió fundamentalmente a las restricciones para la ejecución de las acciones derivadas de la pandemia.

- **Fundación Teatro Real (Semana de la Ópera)**

SELAE contribuye en la colaboración con la Fundación del Teatro Real, que tiene como finalidad principal la programación y gestión de actividades musicales, líricas y coreográficas en sus sedes.

El objetivo es acercar la cultura a todos los ciudadanos y las ciudadanas. Para ello la Fundación retransmite la ópera “Un ballo in maschera” en pantalla gigante en la plaza de Oriente.

Las aportaciones al ámbito de la cultura fueron las siguientes:

ENTIDAD	Año 2020
Fundación Teatro Real (pantallas ópera)	102.500
Instituto Nacional de las Artes Escénicas	50.732
Festival Internacional de Cine de Donostia	90.592
Fundación Teatro Real	50.000
TOTAL	293.824

- **Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM)**

El objeto de la ayuda es para la realización de las actividades artísticas de la Compañía Nacional de Teatro Clásico y de la Joven Compañía Nacional de Teatro Clásico.

- **Festival Internacional de Cine de Donostia**

SELAE contribuye a la realización del Proyecto Zinemaldia 70. El Proyecto Zinemaldia 70, enmarcado en el Festival Internacional de Cine de Donostia-San Sebastián, propone el traslado, catalogación y puesta a disposición del público de los materiales de archivo de toda la historia del Festival en un plazo de cuatro años (2018-2022), coincidiendo con la celebración del 70º aniversario de su fundación.



NÚMERO DE NAVIDAD
VUELTA CICLISTA
87716



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.

Durante el año 2020 todas las actividades deportivas se enmarcan en la iniciativa “**Loterías con el Deporte**” con el objetivo de acercar el deporte y sus valores a toda la ciudadanía.

La contribución económica de SELAE al ámbito del deporte durante el año 2020 fue de **4.9 millones de euros**, un 9.9% menos respecto a 2019 (5,5 millones de euros en 2019) todo ello debido a que varias Federaciones no han podido ejecutar los eventos previstos en los contratos, viéndose reducida la cuantía de la aportación.

**En el año 2020, SELAE colaboró
en 37 patrocinios deportivos**

Las aportaciones económicas al ámbito del deporte fueron las siguientes:

ENTIDAD	Año 2020	ENTIDAD	Año 2020
	Importe €		Importe €
Asociación de Deportes Olímpicos (ADO)	1.041.814	RTVE retransmisión SE Futbol Femenino Europeo	107.690
Unipublic (Vuelta a España)	646.045	RTVE retransmisión Cpto. Europa Balonmano Femenino	208.363
Comité Paralímpico Español	603.950	RTVE retransmisión Liga Femenina de Futbol	161.535
RTVE retransmisión torneos ATP 250	80.768	Real Federación Española de Deportes de Invierno	10.569
Real Federación Española de Deportes de Invierno	18.119	Real Federación Española de Patinaje	42.277
Real Federación Española de Hockey	90.593	Real Federación Española de Karate	42.276
Real Federación Española de Automovilismo	38.712	Real Federación Española de Golf	60.395
Real Federación Española de Ciclismo	72.474	Federación Española de Pelota	42.277
Real Federación Española de Remo	72.474	Federación Española de Triatlón	42.276
Real Federación Española de Atletismo	60.395	Real Federación Española de Esgrima	42.277
Real Federación Española de Balonmano	60.395	Real Federación Española de Tenis de mesa	42.276
Real Federación Española de Natación	21.138	Real Federación Española de Tenis	60.395
Real Federación Española de Piragüismo	9.604	Real Federación Española de Tiro con arco	42.276
RTVE retransmisión Dakar	63.415	Real Federación Española de Vela	63.415
Real Federación de Hípica Española	42.277	Europa Press ("Desayunos deportivos")	14.495
Asociación de Clubes Españoles de Balonmano (ASO-BAL)	82.599	Real Federación Española de Gimnasia	84.553
Federación Española de Surfin	24.158	Real Federación Española de Pentatlon	42.277
Real Federación Española de Beisbol y Sofbol	42.276	Fundación Deporte Joven	12.000
RTVE retransmisión resúmenes liga 1ª y 2ª división	789.082	Total	4.981.908

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE SELAE

Introducción

En SELAE, somos conscientes de que cambio climático es el problema medioambiental más importante al que nos enfrentamos todos hoy en día. Aunque no es considerado un asunto material por nuestros grupos de interés y el impacto medioambiental de nuestra actividad es bajo, SELAE tiene como uno de sus compromisos minimizarlo, por ello llevamos años desarrollando e implementando medidas sostenibles en todos nuestros procesos y servicios, en los boletos, décimos, resguardos, así como en el transporte y las relaciones con nuestras empresas proveedoras y participantes.

El compromiso de SELAE contra el cambio climático se ampara principalmente a través de:



Consumos

1. Consumo de materiales: medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de materias primas

Conscientes de la importancia que puede tener en el medio ambiente la adquisición de bienes y servicios por parte de SELAE, incorpora criterios ambientales en algunas licitaciones.

a. Consumibles en el Punto 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).

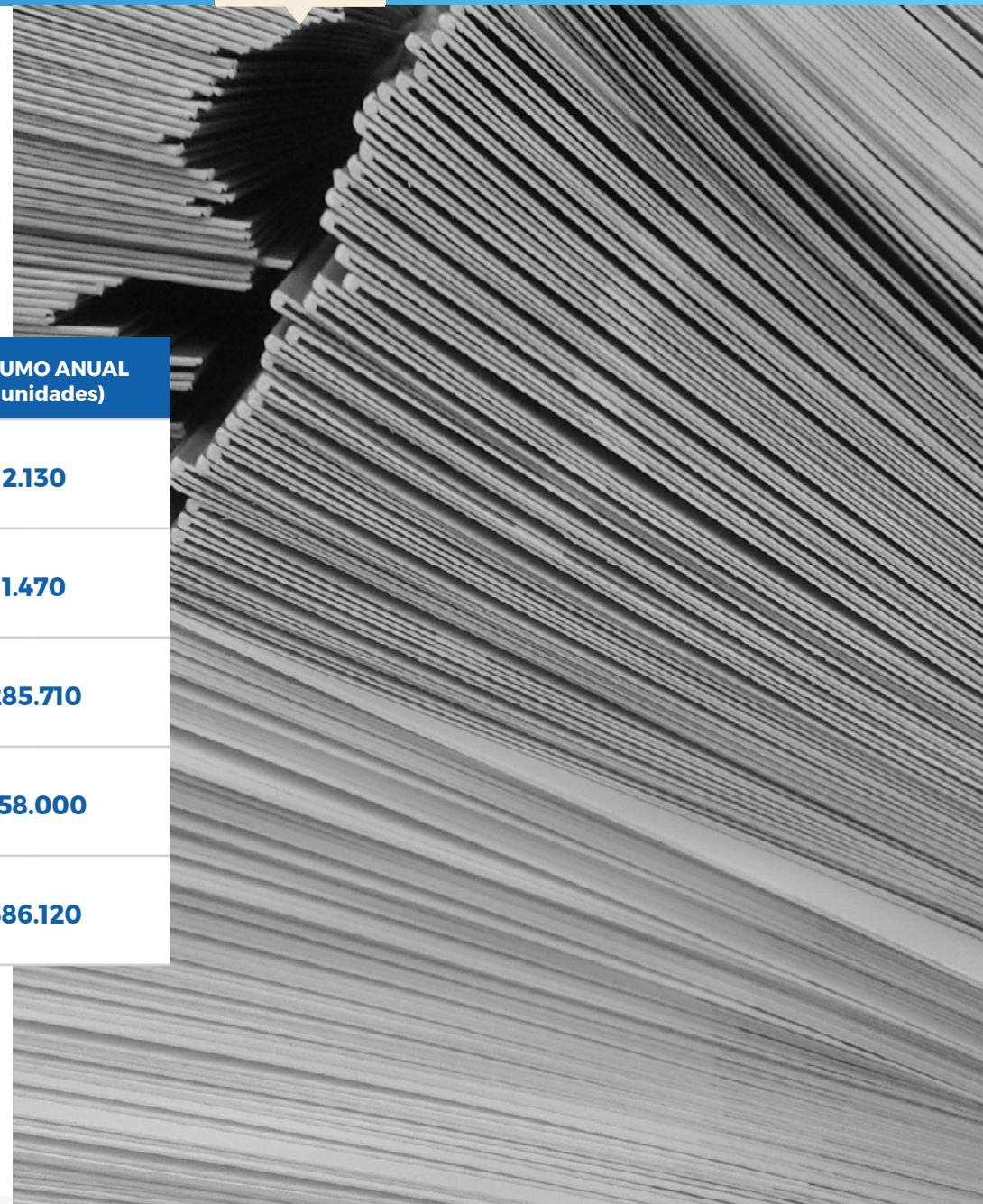
Con LoteríasPRO, una app a disposición del participante para pronosticar sus apuestas de cualquiera de nuestros productos sin necesidad de usar papel.

En 2020 se generaron **961.194 boletos digitales** (frente a 243.470 en 2019) con el consiguiente ahorro de papel. Ello significó un aumento del **294,7%** más de boletos digitales con relación al año anterior.

Otra medida implantada que permite la reducción de papel fue el uso de la lectura del Código QR impreso en los resguardos para la repetición de apuestas. La implementación de esta medida hizo que la utilización de boletos de papel descendiese al **14,73%** en el año 2020 (frente a un 16,91% en 2019).



Asimismo, durante noviembre de 2020, se procedió a la sustitución por bolsas de papel las bolsas de plástico referenciadas a continuación:



REF ^a	DESCRIPCIÓN	CONSUMO ANUAL (en unidades)
001-BSP-C-LN	Bolsa de seguridad plastifi ada para envío desde las Delegaciones a SELAE de las cancelaciones LN	2.130
004-BSP-C-JA	Bolsa de seguridad plastifi ada para envío desde las Delegaciones a SELAE de las cancelaciones JA	1.470
401-BE-LN-BC	Bolsas estancas para remisión LN invendida, billetes completos de Jueves y Sábados	285.710
402-BE-LN-BI	Bolsas estancas para remisión LN invendida, billetes incompletos de Jueves y Sábados	258.000
411-BE-LN-DEC	Bolsas estancas para remisión décimos/resguardos pagados de LN	386.120



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 2020 el papel de oficina disminuyó un **13,94%** con relación al año anterior (en 2019 el papel de oficina un 1,08% con relación al año anterior).

En el año 2020 y 2019 SELAE consumió en toneladas lo siguiente:

Toneladas Consumo de papel*



2020
7,04T
 Papel de Oficina

2019
8,18T
 Papel de Oficina



790,82T
 Papel de Loterías
 de Resguardos

1.168,84T
 Papel de Loterías
 de Resguardos

*Se trata de un dato estimado a través de peso por paquete de folios



2. Consumo de agua y energía

a. Consumo de Agua

La gestión del agua supone un reto, que se prevé cada vez mayor en el contexto del cambio climático, y que sitúa a la gestión de los recursos hídricos en un papel destacado en el marco de las políticas públicas española.

SELAE, consciente del valor del agua, continúa trabajando en la búsqueda e implantación de mecanismos, equipos y sistemas que permitan su reducción.

En 2020 el consumo de agua en las oficinas de SELAE se redujo un **58,08%** con relación al año anterior (en 2019 ya se redujo un 8,2% con relación al ejercicio anterior).

Consumo agua m³


2020
12.795 M³⁽¹⁾

Empresas proveedoras


2.422 M³

SELAE (Oficinas)

TOTAL
15.217 M³
2019
19.209 M³

Empresas proveedoras

5.573 M³

SELAE (Oficinas)

24.782 M³
⁽¹⁾

Dato disponible a octubre de 2020

b. Consumo de Energía

Durante el año 2020 el **consumo de electricidad en SELAE** se redujo un **11,93%** con relación a 2019 (en 2019 se redujo un 3,1%).

En 2020 el consumo energético a través del suministro y consumo de gas en SELAE se redujo un **8,4%** respecto al año anterior (en 2019 se redujo un 2,2% con relación al año anterior).

Consumo energético SELAE



2020
4.439.210 kwh
Electricidad



80.558 M³
Gas



11.136,96 l
Combustible de vehículos



2.400 l
Combustible (Gasoil de grupos electrógenos)



0 kg
Recarga de gas refrigerante en los CPD (R407C)

2019
5.040.274,00 kwh
Electricidad

87.950 M³
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)

El consumo energético comunicado por nuestras principales empresas proveedoras, afecto a las prestaciones a SELAE, se redujo un 5,59% (en 2019 se redujo un 3,50%).

Consumo energético empresas proveedoras

2020	2019
18.377.616 kwh	19.466.292 kwh
Electricidad (FESA y FNMT)	Electricidad (FESA y FNMT)

FESA: Formularios Europeos, empresa proveedora de papel térmico para las impresoras de punto de venta.

FNMT: Fabrica Nacional de Moneda y Timbre, empresa proveedora de los boletos y décimos.

Realizamos mejoras en todas las fases de nuestra cadena de valor para reducir nuestro consumo energético.



Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

c. Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética

SELAE mantiene su apuesta por la eficiencia energética, y para ello invertimos 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 climatización e iluminación.
- 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 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, la herramienta que acredita que una cantidad de electricidad ha sido producida por fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia en cualquier punto del país.



Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

d. Consumo de energía en los Centros 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 enfocadas al uso eficiente de la energía y la reducción del consumo eléctrico:

- Virtualización de los servicios permitiendo retirar servidores físicos por servidores virtuales.
- Nuevos bastidores que gestionan más eficientemente la utilización del aire climatizado dentro de los CPD's.

Durante el 2020, bajó el consumo total de energía de los CPD's (Manuel Tovar y Xaudaró) un **6,25%** respecto al año anterior (en 2019 subió un 0,47% respecto a 2018).

Consumo energía CPD*



2020
1.561.781 kwh
 Electricidad (Kwh)

2019
1.665.850 kwh
 Electricidad (Kwh)

*Centros de Procesos de datos de SELAE

Cambio Climático

SELAE está comprometida con el objetivo de reducir sus emisiones a través de la mejora continua y análisis de los impactos medioambientales generados por su actividad.

En 2020 los alcances 1 y 2, se calcularon utilizando la Calculadora de Huella de Carbono elaborada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

Las emisiones de **Alcance 1** en 2020 se redujeron un **37,7%** con respecto a las del año 2019, y las emisiones de **Alcance 2** se redujeron un **33,4%** con relación al año anterior.



Alcance 1

Origen de
emisiones

Toneladas Emisiones
en T CO₂eq 2020



27,48

Combustible de vehículos
propios (SELAE)

6,50

Combustible de grupos
electrógenos (SELAE)



171,54

Gas (SELAE)

0

Recarga de gases
refrigerantes (SELAE)

TOTAL
de emisiones
de CO₂ Alcance 1

205,52

Toneladas Emisiones
en T CO₂eq 2019

37,18

Combustible de vehículos
propios (SELAE)

8,35

Combustible de grupos
electrógenos (SELAE)

171,54

Gas (SELAE)

75,40

Recarga de gases
refrigerantes (SELAE)

329,82

Alcance 2

Origen de
emisiones

Toneladas Emisiones
en T CO₂eq 2020

Toneladas Emisiones
en T CO₂eq 2019



1.376,16

Procedente del consumo
de Electricidad (SELAE)

2.066,5

Procedente del consumo
de Electricidad (SELAE)

TOTAL

de emisiones
de CO₂ Alcance 2

1.376,16

2.066,5

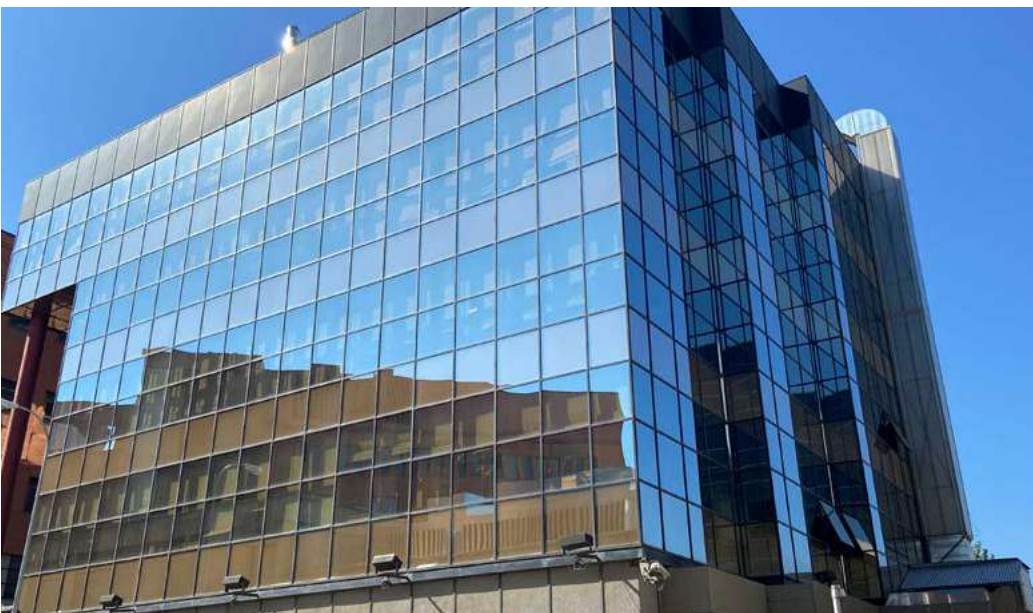


Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

1. Las medidas adoptadas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero (G.E.I) han sido las siguientes:

- Movilidad sostenible:
 - Durante 2020 se colocaron 9 tomas de recarga para los vehículos eléctricos en las sedes central y operativas de SELAE.
 - Desde 2019 se vienen habilitando plazas específicas en los parkings para bicicletas de las personas trabajadoras de SELAE.
- 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 las personas trabajadoras).
- Mantenemos y fomentamos el transporte público, asumiendo SELAE el coste del importe del abono transporte.

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 entre papel y consumibles, con el objetivo de minimizar la producción de residuos; proporcionando puntos específicos de reciclaje en todos sus centros. Para ello, habilita depósitos para la clasificación según tipos de residuos (papel, tóner, plástico, orgánico).

En el año 2020 se reciclaron un total de **288,16 T** de residuos generados por SELAE, un 21,90% menos que el año anterior (en 2019 se reciclaron 368,97T, un 19,2% menos que el año anterior).

Ello se debe principalmente, al descenso de papel consumible de oficina un 13,94%.

Toneladas Residuos Gestionados SELAE



TOTAL 288,16T



368,97T

*Estimaciones basadas en peso de los equipos



La gestión de los **residuos electrónicos** ha sido realizada por un gestor de residuos autorizado y ubicado en diferentes comunidades autónomas.

Nuestras empresas proveedoras también han gestionado sus propios residuos.

Toneladas Residuos gestionadas empresas proveedoras



Generación de energía renovable

SELAE invierte en energía limpia renovable, generando energía verde a través de los paneles fotovoltaicos instalados en el edificio del centro de trabajo de Manuel Tovar. En 2020 se generaron **5.629 Kwh** hasta el mes de noviembre (en 2019 hasta el mes de noviembre se habían generado 1.040 Kwh).



Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

Medidas adoptadas para preservar o restaurar la biodiversidad

En SELAE continuamos trabajando para incorporar medidas que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental. Apoyamos el desarrollo sostenible, disminuyendo las emisiones de CO₂ y fomentando la innovación.

Las acciones adoptadas:

1. Compra verde y responsable

- Uso de papel FSC y PEFC (el 100% del papel térmico comprado a empresas proveedoras tienen estos certificados).
- El papel térmico utilizado en nuestros puntos de venta no contiene bisfenol-A (BPA).

2. SELAE en los contratos incluye consideraciones de tipo medioambientales. Estas consideraciones son incluidas tanto y cuando estén relacionadas con el objeto de contrato a celebrar.

3. Los productos aplicados para el servicio de limpieza de las instalaciones de SELAE cumplen con las siguientes condiciones ambientales:

Estos productos no contendrán, ingredientes clasificados como cancerígenos, mutágenos o teratógenos de acuerdo con el Reglamento (CE) 1272/2008, de 16 de diciembre. Además, se limita el uso de sustancias nocivas para el medio ambiente.



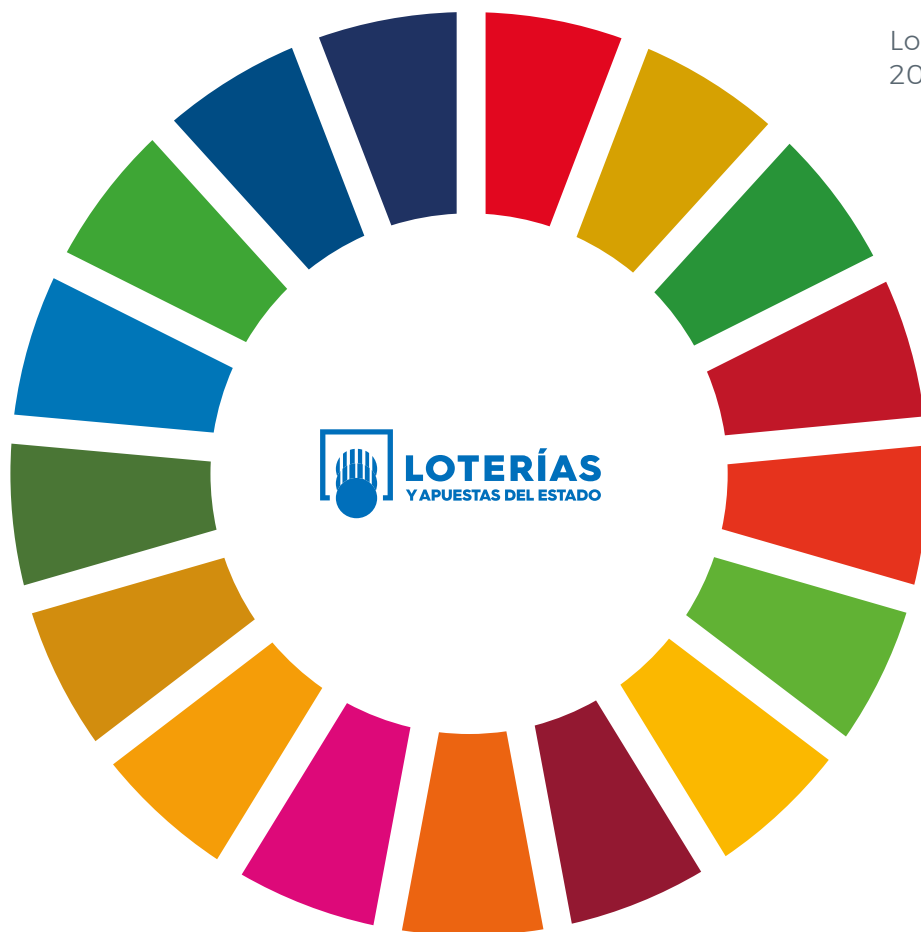
Acciones de sensibilización

SELAE considera que es tarea común de todos (incluidas las personas trabajadoras de la organización) perseguir proteger el Medio Ambiente y contribuir al desarrollo de los “Objetivos de la Agenda 2030” relacionados con esta causa.

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 nuestra historia como es el “Cambio Climático”.

Por ello utilizamos nuestros decimos como apoyo institucional para promover y sensibilizar sobre su uso sostenible.

SELAE CON LA AGENDA 2030



Loterías pone de manifiesto su apoyo y compromiso social con la agenda 2030 y la sociedad.

Está plenamente comprometida con el desarrollo sostenible, y con la finalidad de fortalecer y sacar el máximo partido a la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas, y la colaboración en su cumplimiento.

Todos formamos parte de estos objetivos comunes, y para que puedan cumplirse, es tarea de empresas públicas y privadas, colectivos e individuos, gobiernos, sociedad civil, y todos y cada uno de nosotros, lograrlo y que puedan ser una realidad en 2030.

Loterías y Apuestas del Estado, apoya la difusión y visibilidad de la Agenda 2030, que persigue alcanzar los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030, y colabora en su difusión con la finalidad que en 2020 el 100% de la población española y su plantilla, conociese la **Agenda 2030** y estuviera sensibilizada sobre el alcance de las transformaciones que conlleva.

Entre las acciones que Loterías llevó a cabo en 2020, incluye, además de continuar con la difusión constante de los ODS entre todas las personas trabajadoras de SELAE en cada nuevo número de la newsletter y boletín, así como las medidas para llevarlos a cabo, la actualización en la web corporativa de la sección AGENDA 2030.

En 2020 la contribución directa e indirecta de SELAE se vincula de manera significativa a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

ODS
CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE

Ayudas a las personas en situación extrema vulnerabilidad

La atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad por circunstancias sociales o económicas. Financiamos programas de Cruz Roja, Cáritas y AECC y a través de ellos cubrir las necesidades básicas (alimentos, vestuario, enseres domésticos...), prevención de la exclusión residencial, escolarización (material escolar, vestuario...). También financiamos acciones sociales dirigidas a proporcionar refugio y cobertura de necesidades básicas (abrigo, alimentación e higiene).

ODS
CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE

Hambre cero

Contribuimos con nuestra financiación a la distribución de alimentos a personas en situación de especial vulnerabilidad: personas mayores, grupos familiares con menores y/o personas mayores a su cargo, familias, en colaboración con Cáritas y Cruz Roja.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE

Nuestro compromiso con la salud y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras

En SELAE tiene establecidas actividades para garantizar que las personas trabajadoras desarrollan su actividad en entornos laborales seguros y saludables, para ello los trabajadores y trabajadoras de SELAE disponen de un servicio médico, se realizan anualmente pruebas médicas a todas las personas trabajadoras y auditorias de riesgos laborales, y tiene constituidos comités de seguridad y salud. Asimismo, fomenta hábitos de vida saludables a través de comunicaciones internas a todos los empleados y empleadas por parte del servicio médico.

CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE

Nuestro compromiso con la investigación y la salud

Apoyamos económicamente la investigación contra el cáncer, así como el apoyo a jóvenes investigadores a través de becas. Colaboramos con entidades de referencia en este ámbito como Cruz Roja y AECC, tanto en iniciativas de asistencia médica, programas de mejora de la salud y bienestar comunitario.

Financiamos acciones sociales de uso de la Teleasistencia para personas mayores y personas con necesidades especiales, contribuyendo a su calidad de vida, a su seguridad y la de su entorno, así como a personas enfermas de Cáncer.

ODS

CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Impulso al talento

SELAE promueve programas de formación para todos los empleados y empleadas anualmente para la mejora de su capacitación y desarrollo profesional.

Ofrece oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a los empleados y empleadas y empresas proveedoras para mejorar sus competencias. Asimismo, proporciona incentivos para aquellos que continúen formándose.

Proporciona formación de calidad a sus empleados y empleadas, tanto competencias técnicas, como en soft skills, garantizando la igualdad de oportunidades.

Otorga determinados incentivos tanto económicos como en materia de flexibilidad para llevar a cabo acciones formativas.

CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE

Nuestro compromiso con la educación

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. Este compromiso se plasma a través de la concesión de becas y ayudas económicas que les permitan continuar sus estudios en todos los niveles desde Educación Primaria hasta 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.

SELAE financia programas culturales con Instituciones como la Real Academia de la Lengua, Teatro Real, Instituto Nacional de las Artes Escénicas, Festival Internacional de Cine de Donostia, entre otros.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
5 IGUALDAD
 DE GÉNERO

Nuestro compromiso con la igualdad

Para SELAE la igualdad de oportunidades, su cultura y valores son principios fundamentales de la organización. Este compromiso de SELAE con la igualdad lo pone de manifiesto en su Plan de Igualdad, en los protocolos contra el acoso y la protección a la maternidad, en el uso del lenguaje no sexista en sus comunicaciones y en un proceso de selección de personal igualitario.

CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE
Nuestro compromiso con las mujeres en situación de vulnerabilidad

Financiamos programas de la Cruz Roja y Cáritas que dan servicio de atención y protección a mujeres víctimas de violencia de género. Utilizamos nuestros canales de comunicación en los puntos de venta (Canal Loterías LTV) para difundir mensajes contra la violencia de género.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
7 ENERGÍA ASEQUIBLE
 Y NO CONTAMINANTE

Nuestro compromiso con la sostenibilidad energética

SELAE apuesta por la eficiencia energética y la energía de origen renovable, tal como lo demuestra el hecho que en el año 2021 el 50% de la energía consumida por SELAE provendrá de fuentes renovables. La sostenibilidad medioambiental de SELAE está basada en el control y la mejora de la calidad a lo largo de todos los procesos de valor, para ello se ha servido de la tecnología para reducir el consumo energético (virtualización de servidores), equipos en los puntos de venta con menor consumo energético. SELAE tiene instalados en dos de sus sedes de paneles fotovoltaicos generadores de energía verde.

CONTRIBUCIÓN INDIRECTA DE SELAE
Facilitar la energía a personas en dificultad

Apoyo económico a través de Cruz Roja, Cáritas y AECC a aquellas personas que tienen dificultades para acceder a la energía, por ejemplo, no pueden mantener una temperatura adecuada en sus hogares en invierno, o que el consumo energético no lo pueden pagar porque sus ingresos son muy reducidos o nulos.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
8 TRABAJO DECENTE
 Y CRECIMIENTO
 ECONÓMICO

Nuestro compromiso con empleo estable

SELAE está comprometida en garantizar ambientes laborales estables y seguros, en el año 2020 el 99,82% de los trabajadores y trabajadoras tienen contrato indefinido.

Asimismo, fomenta la igualdad de oportunidades, la conciliación profesional y personal y el desarrollo profesional. SELAE está en un proceso de transformación digital de procesos y actividades de la organización que aumentan la eficacia y eficiencia de los servicios ofrecidos a nuestros participantes o empresas proveedoras (Puntos de venta). Se ha desarrollado una aplicación móvil que permite la realización de apuestas de los juegos con el fin de reducir el consumo de papel de los boletos.

CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE
Nuestro compromiso con el empleo

Financiamos programas sociales de la Cruz Roja para personas que presentan dificultades de acceso al mercado de trabajo - mujeres en dificultad social, mujeres víctimas de la violencia de género, jóvenes procedentes de entornos socialmente desfavorecidos, personas migrantes y personas solicitantes de asilo, personas desempleadas de larga duración, personas con adicciones y personas ex reclusas con, entre otras, las siguientes acciones: Motivación, activación y acompañamiento hacia el empleo e Información laboral y Orientación profesional entre otras.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
9 INDUSTRIA,
 INNOVACIÓN E
 INFRAESTRUCTURA

Transformación digital

Inversión en seguridad de la información (implantación del esquema nacional de seguridad) y desarrollo de automatización de actividades y procesos de la organización.

ODS	CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE
	Nuestro compromiso con reducción de la desigualdad SELAE financia programas 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. Estos programas son realizados por Cruz Roja, Cáritas y AECC. SELAE también ayuda a los deportistas paraolímpicos.
ODS	CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
	Apoyando a que las ciudades sean más sostenibles SELAE con el fin de facilitar una movilidad más sostenible, financia el bono transporte a sus empleados y empleadas, ha adquirido vehículos eléctricos para la realización de mantenimiento o visitas comerciales a los puntos de venta de Madrid, ha instalado en tres de sus sedes cargadores para vehículos eléctricos para fomentar su uso, y ha aumentado el nº de plazas de parking para bicicletas. En dos de sus sedes tienen instaladas células fotovoltaicas y genera energía verde a la red.
	CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE
	Apoyando a que las ciudades sean más sostenibles Financiamos el programa de teleasistencia para personas con cáncer de la AECC, en las que cualquier ciudadano puede consultar dudas sobre el cáncer o que ayudas puede recibir.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE

Operadora de juegos responsable y sostenible

SELAE promueve el consumo responsable de sus productos ofertados, a través de una publicidad responsable y acorde al código de publicidad y marketing basado en los estándares de juego responsable de la Asociación de Loterías Europeas. SELAE tiene establecido dentro de su sistema de gestión un marco de juego responsable, que cubre todo el ciclo de vida, desde el diseño de un nuevo juego (que no provoque conductas de comportamiento adictivo a algunos jugadores), a la formación en juego responsable a puntos de venta y trabajadores y trabajadoras, así como desarrollo de aplicaciones que permiten detectar comportamiento de riesgo de problemas de juegos a los jugadores y avisarles de dicho comportamiento. Asimismo, nuestras licitaciones incluyen los aspectos sociales y medioambientales.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE

Nuestro compromiso con el medioambiente

SELAE promueve el consumo responsable de recursos y el reciclaje de los residuos, la movilidad sostenible y, por tanto, la reducción de la huella ambiental, en el año 2020 se publicó la política de medioambiente de SELAE. SELAE ha reducido el nº de impresoras para disminuir el uso del papel y hacer un mayor uso de la información en soporte digital. El papel de los resguardos de los juegos proviene de bosques sostenibles y las empresas proveedoras de estos se les exige que estén certificados en ISO 14001.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
16 PAZ, JUSTICIA
 E INSTITUCIONES
 SÓLIDAS

Nuestro compromiso con la transparencia y el buen gobierno

SELAE promueve la máxima transparencia tanto económico-financiera, como de las características de nuestros productos, de los órganos de gobierno, así como las actividades de la organización, para ello publica toda la información en su web corporativa, en informe no financieros y en la memoria integral de la sociedad.

SELAE ha establecido un código de conducta ética para las personas trabajadoras y un canal de denuncias interno, así como, diferentes programas para la prevención de riesgos penales, prevención del fraude y prevención de blanqueo de capitales.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
17 ALIANZAS PARA
 LOGRAR
 LOS OBJETIVOS

Colaborando para ayudar a la sociedad

SELAE impulsa numerosas iniciativas en materia social en alianza con instituciones u ONGs (Cruz Roja, Cáritas, AECC). También apoya la educación y cultura para toda la ciudadanía a través de iniciativas como los convenios que mantiene con el Colegio de San Ildelfonso, Fundación Teatro Real, Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM), ADOP, ADO, y convenios con diferentes federaciones deportivas, entre otros. Participación activa en las Asociaciones del sector en materia de Juego Responsable.

7

Relaciones con los Grupos de Interés

- Relaciones con los Grupos de Interés



RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS

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



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

RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

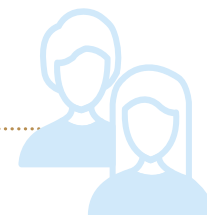
Sociedad

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

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

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

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





Empleados y Empleadas

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

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



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

Participantes

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

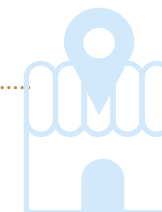


Llamadas recibidas del participante/usuario web, entidades financieras y público en general	89.421 (67.098 en 2019)	Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Lotería Nacional, aceptadas en el Departamento de LN	62,88% (68,67% en 2019)
Llamadas atendidas	53.460 (50.612 en 2019)	Reclamaciones recibidas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

Puntos de venta / red comercial

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

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



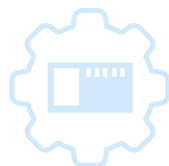
Reuniones de SELAE con la Junta Directiva de la Asociación de Delegados y Delegadas **30**
(11 en 2019)

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

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



Asociaciones / organizaciones homólogas

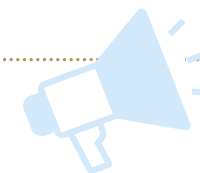


Promocionamos el intercambio de buenas prácticas y trabajos conjuntos.

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

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

Creadores de opinión



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

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

Empresas proveedoras y entidades bancarias

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

Empresas proveedoras ⁽²⁾	200 (298 en 2019)
Empresas proveedoras nacionales	188 (279 en 2019)
Importe de adjudicación a empresas proveedoras (€)	167.128.191,39 € (112.649.654,53€ en 2019)
Porcentaje adjudicación a empresas proveedoras españolas (€) ⁽¹⁾	94% (95,09% en 2019)
Número de Expedientes	263 (330 en 2019)

Publicados en la Plataforma de Contratación del Sector Público ⁽³⁾	223 (319 en 2019)
Reuniones Comisión de Contratación	34 (31 en 2019)

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

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

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

Dirección General de Ordenación del Juego

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

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

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



8

Análisis de Materialidad 2020

- Análisis de materialidad



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Introducción

Este análisis de Materialidad tiene como objetivo identificar los asuntos económicos, de gobierno, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para la Lotería. Su finalidad es determinar qué información se debe comunicar y su correcto dimensionamiento.

En 2021 hemos realizado este proceso de análisis en el que, representantes de nuestros grupos de interés prioritarios internos y externos, han valorado la relevancia de los siguientes 27 asuntos:

- | | | |
|---|--|---|
| 1. Seguridad de la Información y Protección de Datos | 10. Conciliación Laboral y Familiar | 20. Digitalización de la Organización |
| 2. Prevención Delitos Penales, Fraude y del Blanqueo | 11. Juego Responsable | 21. Atracción del Talento |
| 3. Financiación Proyectos de Investigación | 12. Gestión del Riesgo | 22. Financiación de Proyectos Culturales |
| 4. Seguridad y Salud de los empleados y empleadas | 13. Control y Gestión de Residuos | 23. Apoyo al Deporte y Valores |
| 5. Cumplimiento ético y Regulatorio | 14. Eficiencia energética | 24. Desempeño Económico y Financiero |
| 6. Satisfacción del Cliente | 15. Formación | 25. Publicidad y Marketing Responsable |
| 7. Calidad del Servicio y del producto | 16. Financiación de Proyectos Sociales para ayudar a las Personas más vulnerables | 26. Líneas estratégicas y Objetivos. |
| 8. Gestión Responsable del Agua | 17. Diversidad e Igualdad de Oportunidades | 27. Relaciones con los grupos de interés |
| 9. Estabilidad en el Empleo | 18. Nivel de emisiones de CO ₂ | |
| | 19. Adquisición de Productos y Servicio Res-ponsables con el Medioambiente | |

El análisis de materialidad ha tenido 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 temas materiales a consultar.

Realizamos el proceso de identificación de los asuntos materiales de acuerdo con las recomendaciones recogidas en el estándar de Global Reporting Initiative (GRI).

Primeramente, realizamos un amplio mapa preliminar de asuntos materiales a partir de los temas de mayor importancia en el sector de las Loterías Estatales, de los juegos de azar y de otras empresas líderes en sus sectores. De la lista total, internamente, se realizó una catalogación y priorización, y se concluyó con una lista de 27 asuntos materiales.

Los asuntos identificados se agruparon en seis grandes áreas, Negocio, Calidad y Seguridad, Gobierno Corporativo, Empleados y Empleadas, Contribución Social de SELAE a la Sociedad y Contribución de SELAE al Medioambiente.

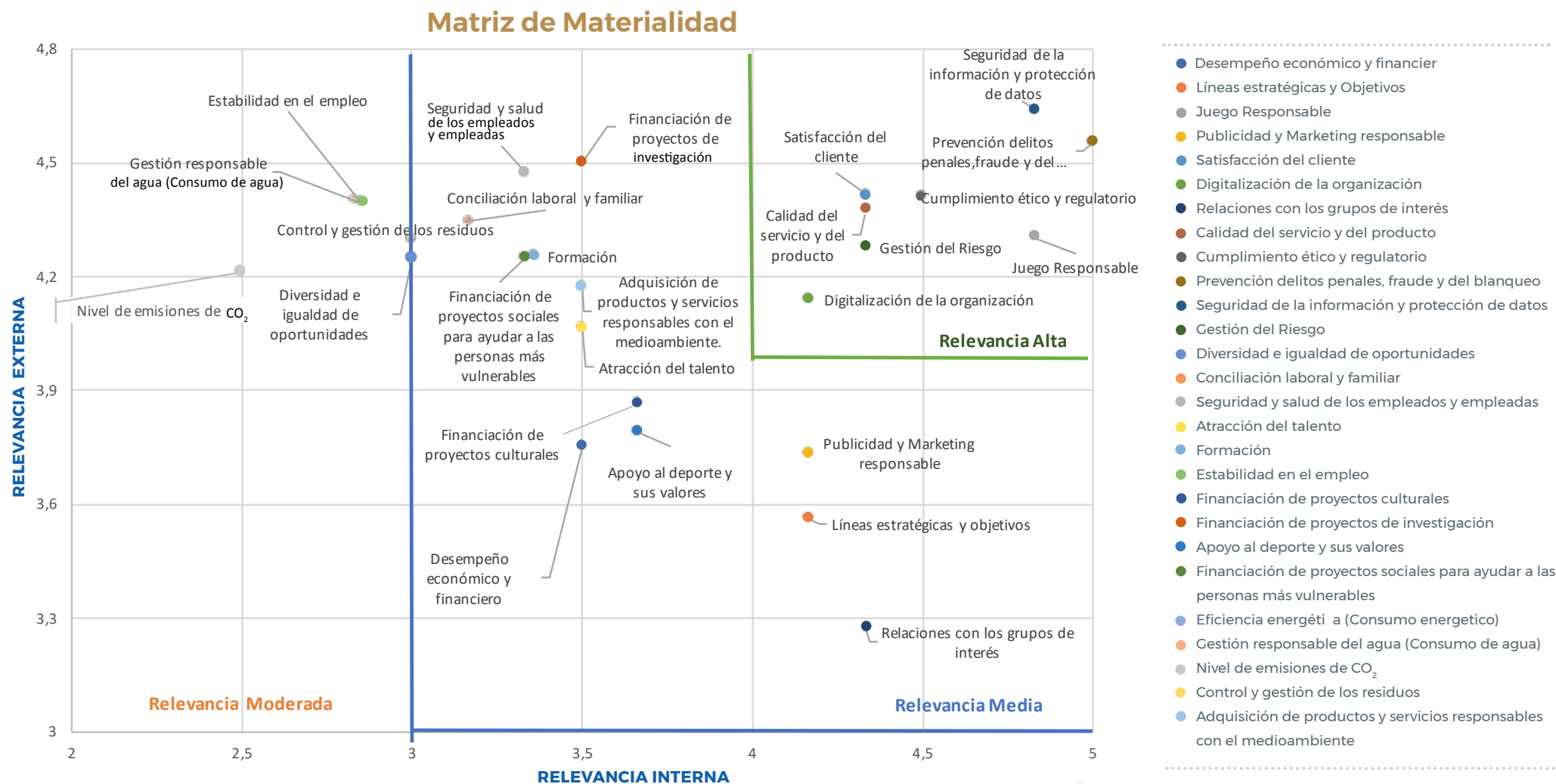
II. Encuesta a los grupos de interés de los temas materiales seleccionados en la fase I.

Consulta de los 27 asuntos materiales a grupos de interés internos y externos para valorar su relevancia.

A partir de consultas realizadas a **5.371 personas**, entre participantes, personas trabajadoras, red de venta y Dirección, se obtuvo la relevancia de los temas materiales.

III. Elaboración de la matriz de materialidad con los datos obtenidos de las evaluaciones realizadas en la fase II.

Los temas más relevantes para nuestros grupos de interés obtenidos del análisis de materialidad han sido los que se reflejan en la **matriz de materialidad** siguiente:



De cada uno de los asuntos materiales de relevancia media y alta, hemos informado 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 la tabla GRI podrán encontrar esos indicadores.

9

Elaboración y Revisión del Informe Integrado

- Índice de contenidos GRI



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

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

En el presente informe, Loterías informa a sus grupos de interés sobre los temas materiales identificados en el análisis de materialidad. Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una valoración media y alta y que generaran un impacto significativo.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
GRI 101: Fundamentos 2016				
CONTENIDOS GENERALES BÁSICOS				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
	102-1	Nombre de la organización	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.A. (SELAE)	
	102-2	Actividades, productos y servicios	Pág. 8, 78	
	102-3	Ubicación de la sede	Pág. 9	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 9, 70	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 7	
	102-6	Mercados servidos	Pág. 70, 77	
	102-7	Tamaño de la organización	Pág. 15, 16, 125, 126, 160	
	102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores y trabajadoras	Pág. 126	
	102-9	Cadena de suministro	Pág. 15, 40, 230	
	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, salvo aquellos causados por la crisis socio-sanitaria.	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 21, 26, 42, 47, 50, 213	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-12	Iniciativas externas	Pág. 185, 195, 215, 222	
	102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 10, 163	
	ESTRATEGIA			
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 4	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 64, 65, 72	
	ÉTICA E INTEGRIDAD			
	102-16	Valores, principios, Estándares, y normas de conducta	Pág. 11, 55, 57, 174	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 55, 56, 61, 62, 63	
	GOBERNANZA			
	102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 12	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 30, 35	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 29, 30, 37	
	102-25	Conflictos de intereses	Pág. 32 Código de Conducta Ética de SELAE	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 40, 42, 47, 51, 57, 64, 65	
	102-35	Políticas de remuneración	Pág. 34, 36, 136, 138	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
	102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 224	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	En 2020 se han realizado cambios que afectan a: • Revisión salarial • Calendarios • Concurso de traslados	
	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.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL				OMISIONES
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 225-231				
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 235				
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME						
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 10				
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Tema material	Acti- vidad SELAE	Empresas proveedo- ras	Partici- pantes	
			Seguridad de la Información y Protección de Datos				
			Prevención Delitos Penales, Fraude y del Blanqueo				
			Financiación Proyectos de Investigación				
			Seguridad y Salud de los empleados y empleadas				
			Cumplimiento ético y Regulatorio				
			Satisfacción del Cliente				
			Calidad del Servicio y del producto				
			Gestión Responsable del Agua				
Estabilidad en el Empleo							
Conciliación Laboral y Familiar							
Juego Responsable							

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL			OMISIONES
			Gestión del Riesgo			
			Control y Gestión de Residuos			
			Eficiencia energética			
			Formación			
			Financiación de Proyectos Sociales para ayudar a las Personas más vulnerables			
			Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
			Nivel de emisiones de CO ₂			
			Adquisición de Productos y Servicio Responsables con el Medioambiente			
			Digitalización de la Organización			
			Atracción del Talento			
			Financiación de Proyectos Culturales			
			Apoyo al Deporte y Valores			
			Desempeño Económico y Financiero			
			Publicidad y Marketing Responsable			
			Líneas estratégicas y Objetivos			
			Relaciones con los grupos de interés			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-47	Listado de temas materiales	Pág. 235	
	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 elaboración del informe.	
	102-50	Período objeto del informe	Del 1 de enero de 2020 al 31 de enero de 2020.	
	102-51	Fecha del último informe	2019	
	102-52	Ciclo de elaboración de los informes	Anual	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 6	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Opción de conformidad - esencial	
	102-55	Índice de Contenido GRI	Pág. 237	
	102-56	Verificación externa	El informe no se ha verificado externamente	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
TEMAS MATERIALES				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 70, 77	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 70, 77	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 70, 77	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 15, 161	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
CUMPLIMIENTO ÉTICO Y REGULATORIO				
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 202	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 202	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 202	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2020 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 55, 61	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 55, 61	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 55, 61	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2020 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la legislación social y económica	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
EFICIENCIA ENERGÉTICA (CONSUMO ENERGÉTICO)				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 207, 209, 213	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 207, 209, 213	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 207, 209, 213	
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 207, 209	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Pág. 207	
	302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 208	
NIVEL DE EMISIONES DE CO ₂				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 210, 211	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 210, 211	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 210, 211	
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 210	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 211	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 211	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
GESTIÓN RESPONSABLE DEL AGUA (CONSUMO DE AGUA)				
Contenidos sobre el enfoque de gestión	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 206	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pág. 206	
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-3	Extracción de agua	El abastecimiento de agua en todos los centros, tanto para procesos como para consumo, proviene de redes de abastecimiento públicas y autorizadas, por lo que no impacta sobre hábitats protegidos	
	303-5	Consumo de Agua	Pág. 206	
CONTROL Y GESTIÓN DE RESIDUOS				
Contenidos sobre el enfoque de gestión	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 212	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 212	
GRI 306 Residuos 2020	306-3	Residuos generados	Pág. 212	
GENERACIÓN DE EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 126, 135	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 126, 135	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 126, 135	
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones y rotación de personal	Pág. 128	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
Contenidos sobre el enfoque de gestión	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 19	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 19	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pág. 155	
	403-4	Participación de los trabajadores y trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 151-154	
	403-5	Formación de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 154, 155	
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores y trabajadoras	Pág. 155	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores y trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 151-155	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág. 158	
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 140	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 140	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 140	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 141	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de las personas trabajadoras y programas de ayuda a la transición	Pág. 142	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 139, 145, 149	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 139, 145, 149	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 139, 145, 149	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y personas trabajadoras	Pág. 32, 131, 132, 133	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
COMUNIDADES LOCALES / PROYECTOS DE APOYO A LA SOCIEDAD				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 185	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 187, 189	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 186	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 186	
TEMAS MATERIALES NO CUBIERTOS POR LOS ESTANDARES GRI				
INFORMACIÓN DE LOS JUEGOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 22, 76, 87, 114, 120	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 22, 76, 87, 114, 120	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 22, 76, 87, 114, 120	
Información de los juegos	No GRI	Información sobre las características, las ventas y los premios de cada juego	Pág. 76, 87, 114, 120	
FINANCIACIÓN DE PROYECTOS CULTURALES				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 198-199	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 198-199	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 198-199	
Proyectos de Apoyo a la Cultura	No GRI	Aportación de SELAE a actividades de carácter cultural, y relación de las mismas	Pág. 198-199	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 194, 195	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 194, 195	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 194, 195	
Proyectos de Apoyo a la Investigación	No GRI	Aportación de SELAE a actividades de investigación, y relación de las mismas	Pág. 194, 195	
APOYO AL DEPORTE Y SUS VALORES				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 200, 201	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 200, 201	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 200, 201	
Proyectos de Apoyo al Deporte y sus Valores	No GRI	Aportación de SELAE a actividades de carácter deportivo, y relación de las mismas	Pág. 200, 201	
FINANCIACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES PARA AYUDAR A LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 14, 188	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág 14, 188	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 14, 188	
Financiación de proyectos sociales para ayudar a las personas más vulnerables	No GRI	Aportación de SELAE a actividades de apoyo a personas en situación vulnerable, y relación de las mismas	Pág. 190, 193	
ESTRATEGIA, OBJETIVOS Y PROYECTOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 67, 68, 166, 167, 178, 182	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 67, 68, 166, 167, 178, 182	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 67, 68, 166, 167, 178, 182	
Estrategia, Objetivos y Proyectos	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. 67, 68, 166, 167, 178, 182	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 178, 180	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 178, 180	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 178, 180	
Calidad del servicio	No GRI	Medidas y políticas referentes a prestar una buena calidad en el servicio	Pág. 178, 180	
RECLAMACIONES Y QUEJAS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 181	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 181	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 181	
Reclamaciones y quejas	No GRI	Sistema implantado para recibir y gestionar las reclamaciones en el servicio	Pág. 54, 181, 227, 228	
GESTIÓN DEL RIESGO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 47- 50	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 47- 50	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 47- 50	
Riesgos penales	No GRI	Sistema implantado para gestionar los riegos penales	Pág. 47- 50	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 51-54, 182-184	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 51-54, 182-184	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 51-54, 182-184	
Seguridad de la información y protección de datos	No GRI	Sistema implantado para gestionar la seguridad de la información y la protección de datos	Pág. 51-54, 182-184	
JUEGO RESPONSABLE				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 166, 177	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 174, 177	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 57, 58	
Juego Responsable	No GRI	Política de Juego Responsable	Pág. 166, 177	
CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 150	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 150	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 150	
Conciliación laboral y familiar	No GRI	Política de conciliación laboral y familiar y de gestión del teletrabajo	Pág. 150	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
ATRACCIÓN DEL TALENTO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 217	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 217	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 217	
Atracción del talento	No GRI	Política de atracción del talento y sus resultados	Pág. 217	
DIGITALIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 122, 125	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 122, 125	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 122, 125	
Tecnología	No GRI	Introducción de nuevas tecnologías y digitalización	Pág. 122, 125	
PUBLICIDAD Y MARKETING RESPONSABLE				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 109, 121, 171	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 109, 121, 171	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 109, 121, 171	
Comunicación responsable	No GRI	Política de comunicación responsable	Pág. 109, 121, 171	
PREVENCIÓN DE DELITOS PENALES, FRAUDE Y BLANQUEO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 24, 42-50	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 24, 42-50	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 24, 42-50	
Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo	No GRI	Política anti blanqueo de capitales, antifraude y delitos penales	Pág. 24, 42-50	

