

Trabajamos por el sueño de todos

MEMORIA INTEGRADA 2018

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

ÍNDICE

1



**Carta del
Presidente**

4

2



**Nuestra
Identidad**

6

3



**Principales
Magnitudes**

13

4



**Contribución
de SELAE
a la sociedad**

19

5



**Gobierno
corporativo y ética
empresarial**

24

6



**Negocio
Responsable**

62

7



**Compromisos
de SELAE**

145

8



**Relaciones con los
Grupos de Interés**

188

9



**Elaboración
y Revisión del
Informe Integrado**

193

1

Carta del Presidente



CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados/as amigos/as,

Es un honor presentar y compartir por primera vez, como presidente de la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, nuestra Memoria Integrada de 2018. La memoria refleja el resumen de nuestra actividad, incluyendo las dimensiones económicas, social, medioambiental, de buen gobierno y de juego responsable, de acuerdo a nuestro compromiso de información y transparencia con la sociedad.

Los resultados del año 2018 en volumen de ventas han sido satisfactorios, alcanzando los 9.000,3 millones de euros, lo que supone un incremento del 0,93% respecto al ejercicio anterior y nos permite consolidar una senda de crecimiento, en la que tienen un peso destacado los juegos de Loterías y, en especial, la de Navidad, acercándonos progresivamente a la situación previa al inicio de la crisis.

La estrategia de la compañía ha permitido establecer líneas de trabajo que nos hacen reconocibles como proveedor público del juego. Valores como la solidaridad, la cercanía a la sociedad, la contribución al equilibrio social mediante la protección de sectores más desfavorecidos, o el apoyo a las políticas sociales, culturales y deportivas, constituyen sin duda nuestra razón de ser. Somos conscientes de que la coherencia con nuestra condición pública nos otorga legitimidad social y, a su vez, nos responsabiliza en los compromisos con el juego responsable, la mejora de la calidad y seguridad del servicio a nuestros clientes, o la sostenibilidad económica y medioambiental.

Por ello, la sociedad española se configura como fin último de nuestra actividad, no sólo por la ilusión que genera el conjunto de nuestros juegos y su entronque con la tradición, sino porque a ella revierten la totalidad de nuestros beneficios. Todos somos beneficiarios de Loterías, bien sea a través de nuestra aportación a los fines públicos a través de los ingresos del Estado (que en 2018 ascendió a 2.253,2 millones de euros), bien sea por nuestra política de colaboración en los ámbitos sociales, culturales o deportivos (a los que se destinaron en el año 2018, 26,9 millones de euros), o por los 5.781,1 millones de euros destinados a premios en el pasado ejercicio.

Loterías, además, en el área de su responsabilidad social corporativa, mantiene su compromiso con la igualdad y con asuntos de calado para la sociedad civil. Sirvan de ejemplo nuestras acciones de contribución al desarrollo sostenible, de comunicación contra la violencia de género o la trata de blancas, o el apoyo a grupos vulnerables a través del canal de televisión de Loterías en los puntos de venta.

Quisiera, en último lugar, expresar mi agradecimiento a todos los trabajadores de Loterías, y a los puntos de venta y delegados, por su esfuerzo y entusiasmo, así como a todos los ciudadanos que depositan su confianza en nosotros. Sin todos, los logros que se resumen en esta Memoria no habrían podido alcanzarse.

Muchas gracias

Jesús Huerta
Presidente de SELAE

2

Nuestra Identidad



INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA SOCIEDAD

DATOS IDENTIFICATIVOS DE NUESTRA SOCIEDAD

Denominación social: Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (SELAE)

NIF: A86171964

Domicilio social: Poeta Joan Maragall, 53, 28020 Madrid

Página Web de la empresa: <http://www.selae.es/es/web-corporativa>

Personas de contacto SUBDIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS

a efectos de este informe: Julián Moreno

—

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y RSC

José Luis Sánchez Fernández

NATURALEZA JURÍDICA, TITULARIDAD Y OBJETO

La Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. ("**SELAE** o la "**Sociedad**"), adscrita al Ministerio de Hacienda y Función Pública, fue constituida por tiempo indefinido en virtud de escritura pública de fecha 16 de marzo de 2011, otorgada ante la notario de Madrid doña Eloisa 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 y Función Pública 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. El Número de Identificación Fiscal de la Sociedad (N.I.F.) es A86171964.

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.



Sede Poeta Joan Maragall de SELAE en Madrid. © Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.

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, hípcas 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.

PARTICIPACIÓN EN OTRAS EMPRESAS Y SOCIEDADES

A 31 de diciembre de 2018, SELAE participaba en el capital de las siguientes sociedades o asociaciones:

1 Sociedades en las que SELAE tiene participación accionarial

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

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

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

- SELAE es propietaria de 100.000 de las 376.400 acciones que componen el capital social de SLE, lo que representa un 26,57% del mismo.
- **SELAE forma parte del Consejo de Administración de SLE.** A 31 de diciembre de 2018, 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 Entidades de carácter internacional con presencia de SELAE durante el ejercicio 2018

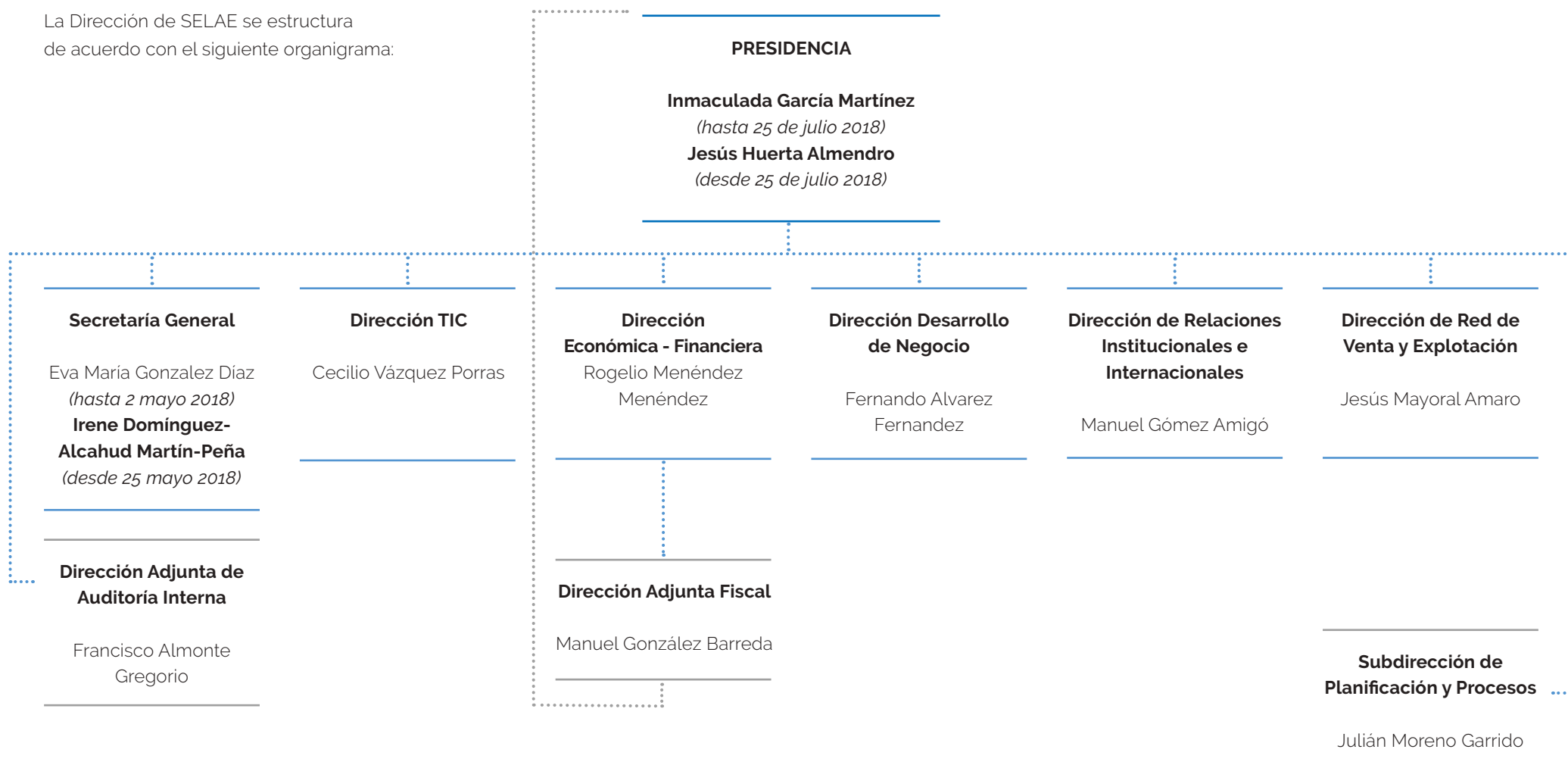
- **World Lottery Association ("WLA"):** El presidente de SELAE es miembro del Comité Ejecutivo, representante de la European Lotteries en la WLA.
- **European Lotteries ("EL"):** El presidente de SELAE es miembro del Comité Ejecutivo y preside (supervisor) el Grupo de Seguridad e Integridad de EL, siendo el presidente ejecutivo de este Comité, Carlos Bachmaier.
- **Corporación Iberoamericana de Loterías de Estado ("CIBELAE"):** SELAE es miembro de la Junta Directiva de CIBELAE y ostenta la Vicepresidencia 1ª.

3 Entidades, asociaciones, fundaciones y similares de carácter nacional con presencia de SELAE

- **Asociación de Deportes Olímpicos (ADO):** SELAE es patrono.
- **Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP):** SELAE es patrono.
- **Fundación Deporte Joven:** SELAE es patrono.
- **Fundación Teatro Real:** SELAE es patrono.
- **Colegio Internado San Ildefonso:** SELAE es patrono.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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



MISIÓN, VALORES Y VISIÓN

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



MISIÓN

Generar ilusión mediante juegos atractivos que los ciudadanos disfruten y compartan, con confianza y responsabilidad, y en beneficio de todos.



NUESTROS VALORES

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

Cercanía a nuestros participantes, puntos de venta y delegaciones.

Innovación continua, dinámica y centrada en el mercado.

Compañerismo, colaboración y profesionalidad.

Compromiso con la Sociedad por un juego responsable y seguro.

Ética y responsabilidad en la operación de nuestros juegos.



VISIÓN

Ser el operador nacional de juegos preferido por los ciudadanos, y líder mundial en loterías y lotos.

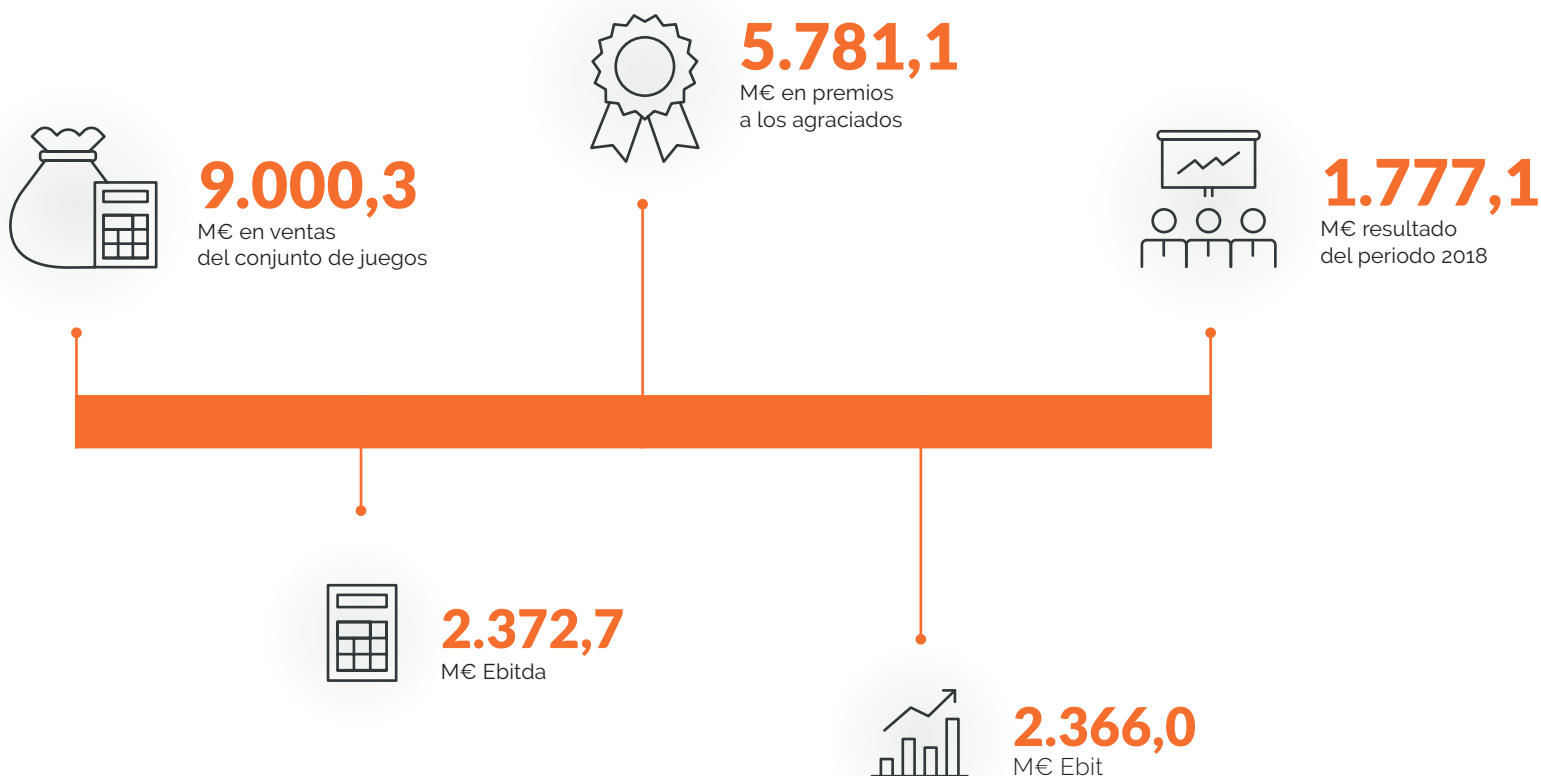
3

Principales Magnitudes

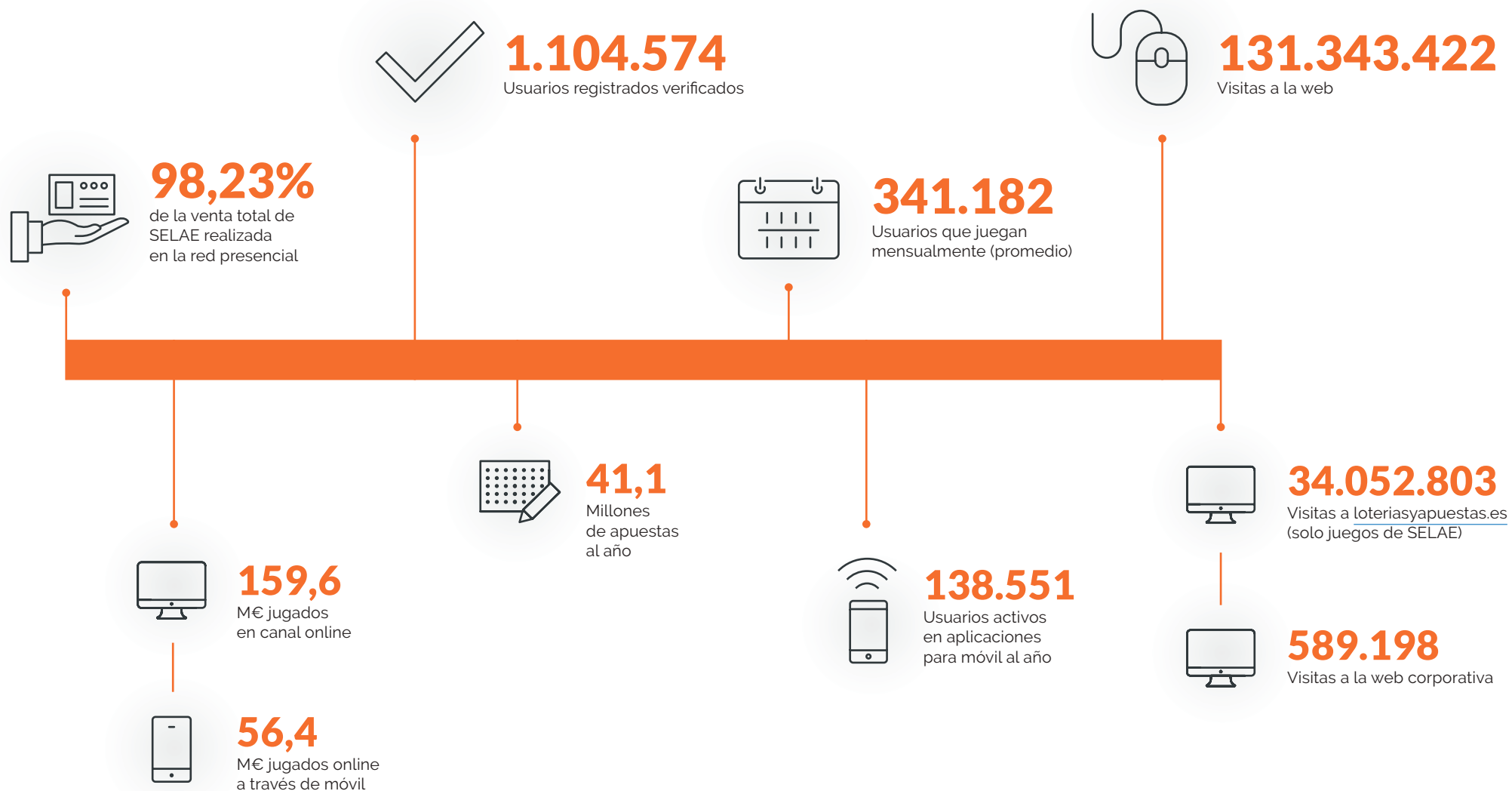


LAS PRINCIPALES CIFRAS DE SELAE EN EL EJERCICIO 2018 SE RESUMEN EN LOS SIGUIENTES APARTADOS:

Económicas



Negocio



Operativas y Puntos de contacto con los clientes

Publicidad



22

Campañas
publicitarias



10.976

Puntos de Venta
en la red presencial



12.909

Terminales
trabajando
en el canal
presencial



+20

Reconocimientos
obtenidos

Proveedores

101,3

M€ importe de los contratos
adjudicados a proveedores
nacionales



91%

Contratos
adjudicados
a proveedores
nacionales



Empleados



612

Profesionales
en plantilla



100%

Empleo fijo

SELAE en la era de la información: TIC


99,96%

 Tasa de disponibilidad
de los servicios
del sistema central

30

 M€ de inversiones
en TIC

+2.846

 Millones de transacciones
totales al año en el sistema
central de juego

99,84%

 Tasa de disponibilidad
de los servicios de
venta por internet


Comunicación y Canales de relación con los grupos de interés


+267.000

Seguidores en Redes Sociales


422

 Emisiones diarias
en La 1 TVE

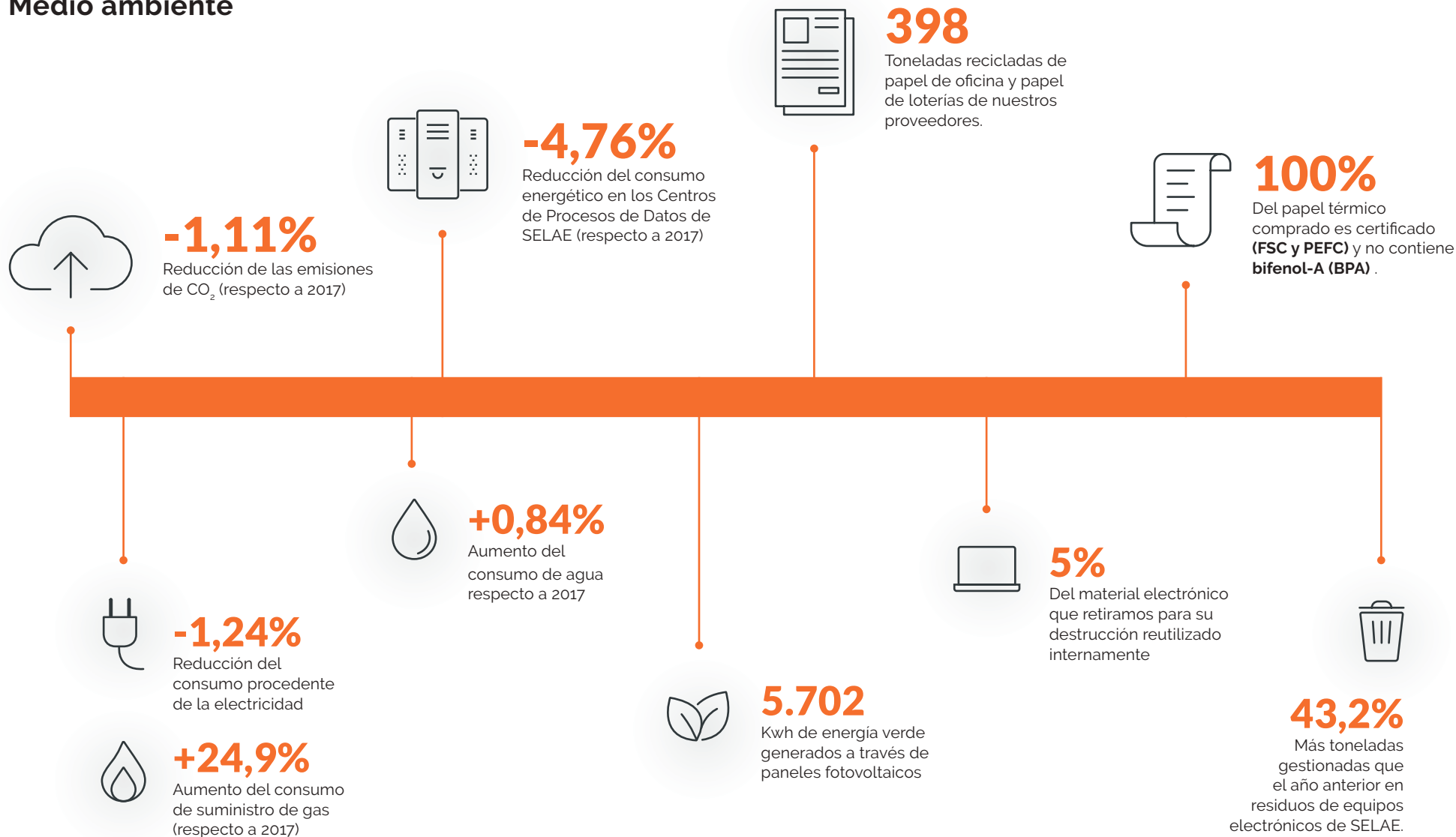
7.200.000

 Visualizaciones /
Reproducciones en el canal
oficial de SELAE en YouTube

592.590

 Visualizaciones al Spot
del Sorteo Extraordinario
de Navidad en canal
oficial de loterías en YouTube


Medio ambiente



4

Contribución de SELAE a la sociedad

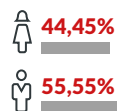




EMPLEADOS

SELAE dispone de un gran equipo de profesionales que, con su conocimiento y experiencia, aportan valor a la organización, que hace que año tras año mantenga su liderazgo en el sector y continúe con su contribución de impactos positivos en la sociedad.

Principal contribución



612
Profesionales



27,40

Años de antigüedad
media de los profesionales
de SELAE (ambos sexos)

15
Nuevas
contrataciones



3,5%

Empleados
con discapacidad

100%
Plantilla con
contrato indefinido



30,6

M€ de gasto
de Personal

PUNTOS DE VENTA

SELAE cuenta con una amplia red comercial repartida por toda la geografía nacional, y que ha permitido generar un importante número de empleos indirectos.

Principal contribución

+18.000

Empleos indirectos
generados en los Puntos
de Venta y Delegaciones



42,75%

Presencia de SELAE
en los municipios españoles,
dando servicio a un total de

661,6

M€ en comisiones
abonadas a la
red comercial



3.473

Municipios, acercando más,
si cabe el punto de venta
a nuestros clientes.



PROVEEDORES

SELAE asegura la máxima transparencia y seguridad en sus licitaciones, y fomenta la competencia en la contratación del sector público. 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.

La 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, ha supuesto una importante modificación de la contratación de la sociedad y de sus Instrucciones de Contratación.

Durante el año 2018 se han elaborado en SELAE nuevos modelos de pliegos para diferentes tipos de contratos en las que se incluyen cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales.

Durante la tramitación del contrato la relación con los licitadores y, finalmente, con el adjudicatario se canaliza, en la mayoría de los casos a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público. Esta es la fórmula idónea de realizarlo para salvaguardar los principios de publicidad, transparencia, e igualdad a los que estamos sujetos. Una vez formalizado el contrato, el Departamento de Contratación no se comunica con los proveedores salvo, en caso de incidencia, a petición de la unidad peticionaria o receptora de la prestación.

Principal contribución de SELAE hacia nuestros proveedores



103,3

M€ en compras
a proveedores



98,02%

Gasto en compras
a proveedores nacionales



91,18%

Contratos a proveedores
nacionales

SOCIEDAD

En SELAE contribuimos económicamente con el Estado y la sociedad en general.

Principal contribución

0,74%

Aportado al Producto
Interior Bruto Nacional
(sobre PIB)



644,5

M€ en Impuestos

1.608,7

M€ en dividendos
ingresados al
Tesoro Público



5.781,1

M€ pagados en premios



26,9

M€ a Acción Social

”

SELAE sigue manteniendo la posición de privilegio como la Sociedad Pública Estatal que mayor contribución realiza a los Presupuestos Generales del Estado.

5

Gobierno corporativo y ética empresarial



MARCO NORMATIVO

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

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:

- 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.
- Ciertas disposiciones de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria que afectan a las sociedades mercantiles estatales.
- 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. Esta Ley ha supuesto una importante modificación de la contratación de la sociedad y de sus Instrucciones de Contratación.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

• Normativa del Juego

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



Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del juego, que regula la actividad de juego en sus distintas modalidades que se desarrolle con ámbito estatal.

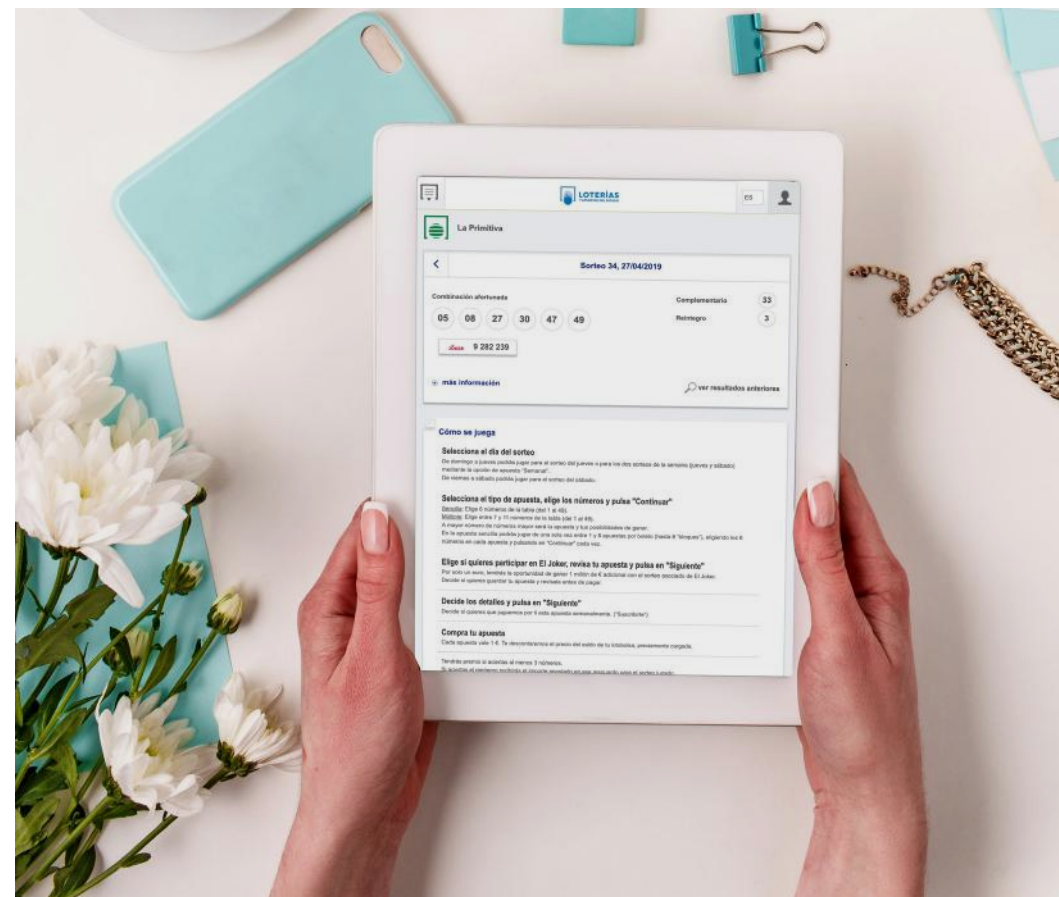


El Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo **relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego**.



El Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, regulación del juego, en lo **relativo a los requisitos técnicos** de las actividades de juego.

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





• Otra normativa que afecta a la actividad de la sociedad como entidad privada



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.



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").

”

Las normas de defensa de la competencia comunitarias y españolas impiden a SELAE explotar de forma abusiva su actividad reservada con el objetivo de mejorar o fortalecer su posición comercial en la no reservada.



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.



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 (la “Ley 10/2010”), respecto de las operaciones de pago de premios.

El Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, prevé la obligación de los sujetos obligados de identificar y comprobar, mediante documentos fehacientes, la identidad de cuantas personas físicas o jurídicas pretendan cobrar determinados premios.

Durante el año 2018 se ha realizado la adaptación del sistema de prevención a los cambios normativos operados por el Real Decreto-Ley 11/2018, de 31 de agosto, por el que modifica la ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, destacando medidas para la identificación formal del apostante de Quintuple Plus que realice apuestas por un importe igual o superior a 2.000 euros, así como la rebaja del umbral para la identificación de los premiados de 2.500 euros a 2.000 euros.



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.



Código Penal

La Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, introdujo en el Código Penal la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

No obstante, es la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, la que lleva a cabo una intensa mejora en el Código Penal al respecto.

Como persona jurídica, a SELAE le resulta de aplicación lo establecido en esta normativa al respecto.



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.



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.



Transparencia (acceso a la información y buen gobierno)

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno le resulta de aplicación a SELAE, que realiza una publicidad activa de la información más relevante en lo que a su esfera como sociedad del sector público le afecta.



MARCO NORMATIVO INTERNO

RELACIONES CON LOS EMPLEADOS

Las relaciones laborales en SELAE están reguladas por los convenios colectivos.

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:



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.



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.



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

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

Las vigentes Instrucciones de Contratación de SELAE fueron aprobadas por el Consejo de Administración con fecha 2 de noviembre de 2016.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de gobierno de SELAE está recogida en sus Estatutos Sociales, aprobados por acuerdo de la Junta General de Accionistas de fecha 30 de julio de 2015, debidamente inscritos en el Registro Mercantil de Madrid. Asimismo, los Estatutos Sociales de SELAE fueron modificados por acuerdo de la Junta General de Accionistas de fecha 4 de octubre de 2016 como consecuencia del cambio de denominación social de SELAE, modificación debidamente inscrita en el Registro Mercantil.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

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.



© Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.



Accionistas

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

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

En particular, corresponde a la Junta General de accionistas:

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

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

La Junta General de accionistas se ha reunido en el ejercicio 2018 en **11 ocasiones**.

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

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 2018 era:

1
Presidente
Ejecutivo

13
Vocales

1
Secretaría
no Consejera

En lo que respecta a la composición de este órgano, se establece en el artículo 10 de los Estatutos Sociales que el número máximo de Consejeros será de quince y el mínimo de cinco.

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.



© Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.

LA COMPOSICIÓN DEL CONSEJO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 ERA:

PRESIDENTE

D. Jesús Huerta Almendro
Presidente SELAE

Nombramiento: 26 de julio 2018

VOCAL

Dña. Rocío García Romero
Directora Adjunta del Gabinete
del Ministerio del Interior

Nombramiento: 5 de septiembre de 2018

VOCAL

Dña. Rocío Alfaro Jimeno
Subdirectora General de Empresas
y Participaciones Estatales de
la Dirección General de Patrimonio

Nombramiento: 25 de octubre de 2018

VOCAL

D^a Ana Teresa Bosch Jiménez
Abogada del Estado-Jefe
en la Audiencia Nacional

Nombramiento: 26 de abril de 2017

VOCAL

D. Julio Bruno Bárcena
Director de la División del Gabinete
Técnico del Secretario de Sanidad
y Consumo, Ministerio de Sanidad,
Consumo y Bienestar Social

Nombramiento: 28 de noviembre de 2018

VOCAL

D. José Guillermo Ferraz Corell
Director del Gabinete del Secretario
de Estado de Hacienda (Ministerio
de Hacienda)

Nombramiento: 22 de mayo de 2017

VOCAL

D. Francisco Gómez Loarte
Jefe de Gabinete del Director
de Gabinete de la Presidencia
del Gobierno

Nombramiento: 25 de julio de 2018

VOCAL

D. Roberto Moisés Gutiérrez
Asesor del Gabinete Técnico
de la Subsecretaría de Hacienda,
Ministerio de Hacienda

Nombramiento: 2 de octubre de 2018

VOCAL

D^a Lucía Muñoz-Repiso Blanco
 Subdirectora General de Deporte
 Profesional y Control Financiero
 (Consejo Superior de Deportes)

Nombramiento: 26 de abril de 2017

VOCAL

D. Víctor Nicolás Bravo
 Jefe de la División I de Planificación
 y Dirección de la Contabilidad Pública,
 Oficina Nacional de Contabilidad (IGAE)

Nombramiento: 26 de abril de 2017

VOCAL

D. Esteban Roca Morales
 Inspector Coordinador
 del Gabinete del Secretario
 de Estado de Hacienda

Nombramiento: 26 de junio de 2012
 Reelección: 23 de junio de 2016

VOCAL

D. Miguel Sampol Pucurull
 Subdirector General de Asuntos de
 la Unión Europea e Internacionales
 de la Abogacía General del Estado

Nombramiento: 4 de diciembre de 2015

VOCAL

D. José Santos Santamaría Cruz
 Vocal Asesor en el Gabinete Técnico
 de la Subsecretaría de Hacienda
 y Función Pública

Nombramiento: 22 de mayo de 2017

VOCAL

D. Francisco de Asís Gandasegui
 Subdirector General de Constitucional
 y Derechos Humanos (Abogacía
 General del Estado)

Nombramiento: 26 de abril de 2017

**SECRETARIA DEL CONSEJO
(NO CONSEJERA)**

Dña. M^a del Carmen Tejera Gimeno
 Abogada del Estado Jefe en el Ministerio
 de Hacienda y Función Pública

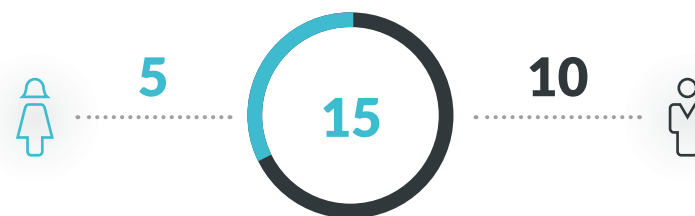
Nombramiento: 26 de abril de 2017

”

El Consejo de Administración se acerca a la paridad al haber ahora una mujer más que lo integra.



DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:



INCOMPATIBILIDADES

Durante el año 2018 no se ha registrado ninguna incompatibilidad entre los miembros del Consejo de Administración para desempeñar su cargo.

”

Durante el año 2018, el Consejo de Administración se ha reunido en 11 ocasiones.

MODIFICACIONES EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL AÑO 2018

El 25 de julio de 2018 cesó en su cargo como presidenta D^a Inmaculada García Martínez.

Con fecha 1 de febrero de 2018 cesó en su cargo de consejero, D. Carlos Arguelles García-Cortes, Director de Protocolo, Gabinete Ministro de Interior.

Con fecha 20 de febrero de 2018 cesó en su cargo de consejero, D. Ignacio María Granado Fernandez de la Pradilla, Vocal Asesor en el Gabinete del Ministro de Hacienda y Función Pública.

Con fecha 25 de julio de 2018 cesó en su cargo de consejero, D. Pere Calbó Roca, Director Adjunto del Gabinete de la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Con fecha 25 de julio de 2018 cesó en su cargo de consejera, D^a María Revuelta Querejeta, Subdirectora General de Asuntos Económicos de la Oficina Económica del Presidente del Gobierno.

Con fecha 25 de julio de 2018 cesó en su cargo de consejera, D^a Paloma Rosado Santurino, Subdirectora General de Coordinación y Gestión Tributaria de la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (MINHAFP).

Con fecha 31 de julio de 2018 renuncia en su cargo de consejero, D. Juan Tejedor Carnero, Subdirector General de Empresas y Participaciones Estatales, Dirección General de Patrimonio, con motivo de su nombramiento como Director General de Patrimonio.

Con fecha 5 de septiembre de 2018 cesó en su cargo de consejero, D. Giuseppe Carlo Aloisio, Asesor Gabinete de la Secretaría de Estado de Seguridad, Ministerio del Interior.

Con fecha 28 de noviembre de 2018 cesó en su cargo de consejera, D^a Antonia García Vall, Asesora de la Ministra de Sanidad, Consumo y Bienestar social.

REUNIONES Y RÉGIMEN DE ADOPCIÓN DE ACUERDOS

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

DIETAS 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 y Función Pública.

La Junta General de Accionistas de la Sociedad celebrada con el carácter de universal con fecha 7 de abril de 2011 acordó, bajo el punto primero 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 prevé la celebración de 11 sesiones ordinarias anuales del Consejo de Administración, en el año 2018 la retribución media por sesión ordinaria del Consejo de Administración y Consejero fue de 1090,36 €.



11

**Sesiones
ordinarias anuales**



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.

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.

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



Informar a la Junta General de accionistas sobre cuestiones que planteen los accionistas en materia de su competencia.



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.



Analizar, junto con los auditores de cuentas, las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.



Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera a someter al Consejo de Administración.



Supervisar la actividad de la auditoría interna de la Sociedad.

Dietas 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 del Ministro de Hacienda y Función Pública.

La Junta General de Accionistas de la Sociedad celebrada con el carácter de universal con fecha 27 de marzo de 2012 acordó, bajo el punto primero 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 prevé la celebración de 4 sesiones ordinarias anuales de la Comisión de Auditoría y Control, en el año 2018 la retribución media sesión ordinaria de la Comisión de Auditoría y Control y miembro fue de 380 €.



Estructura y composición:

A 31 de diciembre del año 2018, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control eran:

- **Presidente:** D. Esteban Roca Morales
- **Vocales:** D. José Santos Santamaría Cruz y Dña. Rocío Alfaro Jimeno

Con fecha 25 de octubre de 2018, el Consejo de Administración de SELAE nombró a Dña. Rocío Alfaro Jimeno como miembro de la Comisión de Auditoría y Control.

Durante el ejercicio 2018 la Comisión de Auditoría y Control celebró:


4
**Sesiones
presenciales**

380€
**Retribución media
por sesión ordinaria**

ÓRGANO DE GESTIÓN

Presidencia

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:



Impulsa y coordina las actividades de la Sociedad.



Fija las directrices generales de actuación de las diferentes Direcciones que componen la Sociedad, aplicando criterios de gestión empresarial.



Diseña e implanta nuevos proyectos que permitan, a través de la Innovación de los juegos, el desarrollo y crecimiento de la Sociedad.



Debe cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno de la Sociedad.





Direcciones



Secretaría General:

Dña. Eva González Díez (hasta mayo 2018);

Dña. Irene Domínguez-Alcahud Martín-Peña (desde mayo 2018)



Dirección de Relaciones Institucionales

e Internacionales: D. Manuel Gómez Amigó



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



Dirección de Red de Venta y Explotación:

D. Jesús Mayoral Amaro



Dirección Económico-Financiera:

D. Rogelio Menéndez Menéndez



Dirección Adjunta de Auditoría Interna:

D. Francisco Almonte Gregorio



Dirección de Desarrollo de Negocio:

D. Fernando Álvarez Fernández



Dirección Adjunta Fiscal:

D. Manuel González Barreda

Comité de Seguridad de la Información

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

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

El comité de Gestión de Seguridad de la Información está formado por:



Presidente: El Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



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

Vocales:



Subdirectora
de Asesoría Jurídica



Subdirector
de Recursos Materiales



Subdirectora
de Tesorería



Subdirector
de Operaciones



Subdirector
de Recursos Humanos



Jefe del Dpto.
de Seguridad
de la Información

Comité de Contratación

La Comisión de Contratación es el órgano de adjudicación que tiene competencias delegadas del Consejo de Administración para:



Los contratos de valor estimado inferior a 300.000 euros y superior o igual a 15.000 euros (en ambos casos, impuestos indirectos excluidos)



Los contratos con la red comercial (esto es, los puntos de venta y delegados comerciales).

La Comisión de Contratación de la Sociedad está integrada por:

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

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

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

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

ÓRGANOS DE CONTROL

Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

SELAE tiene constituida una Unidad Operativa de Prevención del Blanqueo de Capitales ("UOPBC") que es el principal órgano de control interno competente en dicha materia.

Es objetivo prioritario para SELAE evitar que sus loterías y apuestas sean usadas con un fin delictivo, constituyendo un requisito esencial en la organización para lograr preservar su integridad corporativa y la confianza de las personas e instituciones con las que se relaciona habitualmente (clientes, delegados, empleados, red de comercialización, Administración Pública, etc....).

SELAE ha ido dotándose de un modelo corporativo de gestión del riesgo de PBCFT que comprenden todas las cuestiones de cumplimiento reguladas por la normativa aplicable así como por las recomendaciones emitidas por organismos internacionales. Este modelo de gestión del riesgo implantado en SELAE continúa en permanente evolución, permitiendo los estudios y análisis de riesgos que se realizan a diario, una mejora constante de los controles, incorporando, si es el caso, medidas mitigadoras adicionales para su fortalecimiento.

”

La unidad actualmente
está compuesta por 7 miembros
en total (5 hombres y 2 mujeres).

La UOPBC está compuesta por miembros de las distintas direcciones y áreas de negocio de SELAE:

- Un representante ante el SEPBLAC, de la Dirección Adjunta Fiscal;
- Un representante de la Secretaría General;
- Un representante de la Dirección de Desarrollo de Negocio;
- Un representante de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación;
- Un representante de la Dirección de Red de Ventas y Explotación;
- Un representante de la Dirección Económico-Financiera;
- Un miembro de la Dirección Adjunta Fiscal, que actúa como Secretario;

La UOPBC se reúne:



1

**Reunión/mes
de media**



12

**Reuniones
en 2018**



Entre los asuntos más relevantes tratados en la Unidad durante el año 2018 cabe destacar los siguientes:

- **Adaptación del sistema de prevención a los cambios normativos** operados por el Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto por el que modifica la Ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, destacando medidas para la identificación formal del apostante de Quintuple Plus que realice apuestas por un importe igual o superior a 2.000 euros así como la rebaja del umbral para la identificación de los premiados de 2.500 euros a 2.000 euros.
- **Implantación de mejoras en la herramienta informática de prevención del blanqueo** que permite obtener periódicamente informes de premiados con riesgo asociado en base a las distintas alertas diseñadas y realizar seguimientos a cada uno de los expedientes generados para garantizar la trazabilidad.
- **Diseño e implantación de mejoras en los sistemas de categorización o asignación de riesgo** en función de una serie de parámetros identificados por el sector como relevantes para cuantificar el riesgo de blanqueo.
- **Atención de requerimientos remitidos por distintas autoridades** en materia de PBC&FT y colaboración con las autoridades requirentes.
- **Realización de reuniones periódicas por parte del Órgano de Control Interno** en materia de PBC&FT donde se realizan tareas como el examen de la operativa con riesgo asociado, estudio y seguimiento de los requerimientos recibidos, análisis de las novedades legislativas, diseño del plan de formación para empleados o decisiones sobre comunicaciones por indicio al SEPBLAC.

- **Contratación con fuentes externas de bases de datos** que permiten cruzar identidades con categorías de personas y entidades con un riesgo mayor al promedio.
- **Mejoras en la trazabilidad del canal de comunicación entre SELAE y sus empleados**, red de ventas y entidades financieras pagadoras que garantiza que cualquier conducta o situación susceptible de conllevar un riesgo asociado en materia de PBC&FT es inmediatamente puesta en conocimiento del órgano de prevención.
- **Diseño de un completo plan de formación** en PBC&FT dirigido a empleados, red de comercialización, personal de nuevo ingreso y directivos, caracterizado por la impartición de diferentes acciones formativas y seminarios (6) dirigidos a dar a conocer y cumplir el conjunto de medidas, políticas, estándares, y recomendaciones nacionales e internacionales en esta materia. En 2018 se formaron a 67 trabajadores, asistiendo el 100% de las personas propuestas en el Programa Formativo de PBC&FT.
- **Realización de Informes jurídicos** dirigidos a informar a las distintas áreas de negocio de SELAE de las implicaciones en materia de PBC&FT.

Por último, indicar que **el modelo de gestión del riesgo de SELAE en materia de PBC&FT está sometido a continua revisión independiente**. De acuerdo con la regulación española, un experto externo realiza anualmente una revisión del sistema de prevención. Esta revisión se complementa además con las auditorías internas anuales sobre los procedimientos establecidos.



Unidad de Prevención de Riesgos Penales

El 30 de julio de 2015, el Consejo de Administración de SELAE aprobó un nuevo Código de Conducta ética, así como un Programa de Prevención de Riesgos Penales –en virtud de lo expuesto en la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo, de Reforma del Código Penal– en lo que a supervisión, vigilancia y control de riesgos penales de la persona jurídica se refiere.

El referido Programa de Prevención de Riesgos Penales requiere, para su efectividad, que un órgano de control con poderes autónomos supervise su cumplimiento y lleve a cabo las medidas concretas con el fin de asegurar la adecuada actualización y ejecución del modelo adoptado. A tal efecto, el Programa prevé la constitución de una "Unidad de Prevención de Riesgos Penales", la cual 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 de SELAE adecuadamente. 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

”

Durante el año 2018, la Unidad de Prevención de Riesgos Penales se ha reunido en 11 ocasiones con carácter oficial de las que se ha levantado acta y alrededor de 12 reuniones de trabajo para tratar cuestiones diversas de los trabajos que se han desarrollado durante el año, entre los que destacan la revisión y actualización del Programa, la revisión y actualización de la valoración de los riesgos penales y labores de formación y sensibilización en la materia.

La referida unidad está compuesta por personal de SELAE perteneciente a diferentes áreas:



Un representante de la Dirección adjunta de **Auditoría Interna**



Un representante del Departamento de **Responsabilidad Social Corporativa**



Un representante de la Subdirección de **Recursos Humanos**



Un representante de la **Dirección Económico-Financiera**



Un representante de la Subdirección de **Asesoría Jurídica**

Unidad de Protección de Datos

En virtud de lo establecido en el nuevo Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, el Consejo de Administración de SELAE en 2016 aprobó la Unidad de Protección de datos y la designación de un Delegado en Protección de Datos (art. 37 del Reglamento), entrando en vigor en 2018 el Reglamento General de Protección de Datos y de la nueva LOPDP.

Actualmente, la Unidad de Protección de Datos de SELAE está formada por un Delegado de Protección de Datos (DPO), que revisa y supervisa los tratamientos y medidas de protección, e incorpora el Principio de Responsabilidad.

El Principio de Responsabilidad exige a las empresas u organizaciones un comportamiento responsable, a la hora de recoger y utilizar los datos de los usuarios o clientes

Durante el año 2018 el trabajo de la UPD de SELAE se centró en la adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), con multiplicidad de cambios a la operativa de SELAE. Además, durante este año, la Unidad gestionó en Protección de Datos 3 ejercicios de **Derecho de SUPRESIÓN** por correo ordinario (ISOPLAR), y fue auditada en Auditoría de Cuentas, Auditoría Informática, y una Auditoría Interna de Seguridad de la Información. Durante este ejercicio han sido numerosas las acciones de apoyo de la UPD a otras Unidades de SELAE.

Durante el año 2018 la UPD participó como miembro de la European Lotteries, WLA, o CIBELAE en 20 sesiones de trabajo para la definición del riesgo y la adopción de medidas de Protección de Datos.



ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Para ello, SELAE dispone de un Código Ético, un modelo de prevención de delitos que da cumplimiento a la normativa legal aplicable en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica, y un modelo de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA

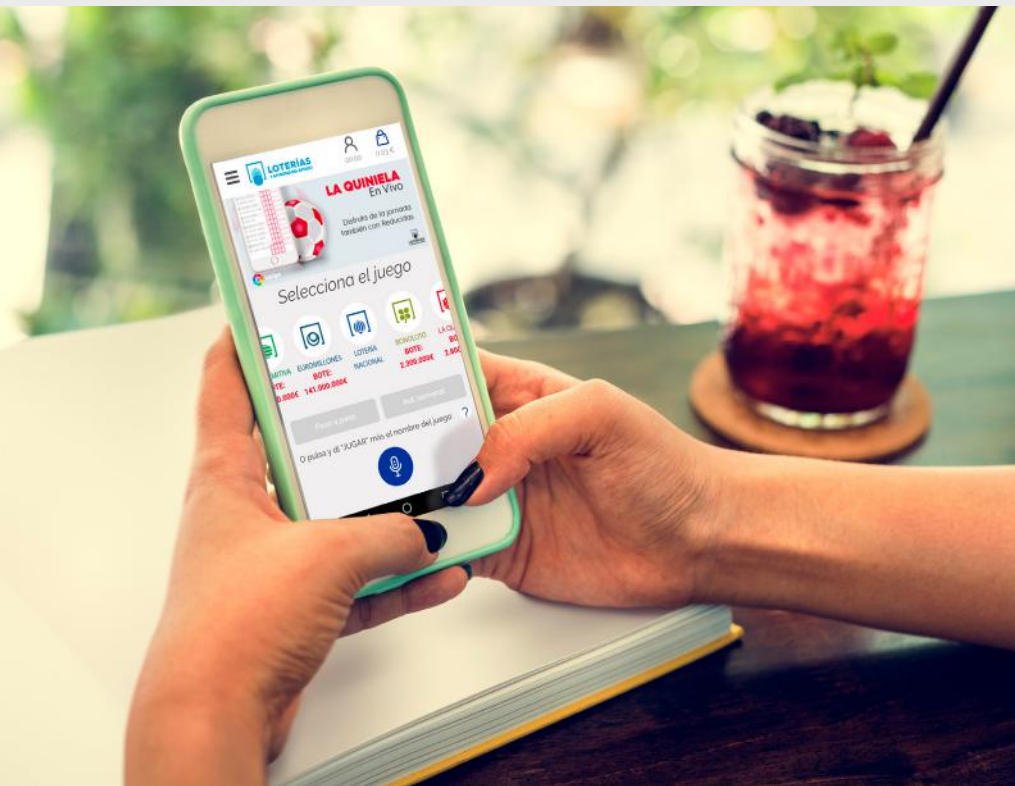
Fue aprobado por el Consejo de Administración con fecha 30 de julio de 2015 y pone de manifiesto las normas, valores y principios éticos que inspiran la actuación de SELAE, y que deben regir la actividad de la Sociedad, siendo de obligado cumplimiento y aplicación para todos los profesionales de SELAE (Consejeros, Directivos y Empleados).

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.

Este compromiso sirve como modelo y soporte 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 de Conducta Ética desarrolla y formaliza los valores corporativos de SELAE, basados en el comportamiento ético y responsable, la integridad laboral y personal y la transparencia en todos los ámbitos de actuación.



© Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.

”

El Principio de Responsabilidad exige a las empresas u organizaciones un comportamiento responsable, a la hora de recoger y utilizar los datos de los usuarios o clientes.

”

En el año 2018 no se han recibido comunicaciones a través del Canal Ético.

CANAL ÉTICO

Con la finalidad de permitir la comunicación de aquellas conductas que puedan implicar la comisión de cualquier acto contrario a la legalidad, a la normativa interna de SELAE o al Código de Conducta Ética de SELAE, el 29 de julio de 2016 el Consejo de Administración aprobó y puso a disposición de los profesionales de SELAE –empleados, Directivos y Consejeros– el Canal Ético. Cualquier profesional de SELAE puede comunicar los presuntos incumplimientos del Código ético o la comisión de delitos que detecte en la sociedad o en sus profesionales a través de una plataforma digital en la que tiene que identificarse para la realización del comunicado garantizando la confidencialidad. Las comunicaciones son transmitidas a la Unidad de Prevención de Riesgos Penales, órgano de control y supervisión de SELAE de conformidad con el artículo 31 bis del Código Penal.

Las comunicaciones deben atender a los criterios de veracidad y proporcionalidad, garantizando la confidencialidad del denunciante, e impidiendo cualquier tipo de represalias a aquel 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. Dicho canal garantiza la seguridad, confidencialidad y protección de los datos.

TRANSPARENCIA

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

SELAE refuerza su compromiso de transparencia con sus grupos de interés con nuevas secciones en su **web corporativa**. En 2018 incorpora un nuevo apartado (**Portal de Transparencia**), donde publica toda la información relevante para sus grupos de Interés en cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, facilitando información institucional, organizativa y corporativa de la organización, así como, sobre las cuentas anuales, presupuesto y ejecución presupuestaria.

Elaboramos y publicamos anualmente en la web corporativa la **Memoria Integrada de SELAE** siguiendo el modelo GRI (Global Reporting Initiative) para su cumplimiento, recogiendo los aspectos que muestran los impactos económicos, sociales y ambientales relevantes, e identificados del análisis de materialidad.

SELAE ocupa la posición 19 del índice de Transparencia Internacional de Empresas Públicas.

Solicitudes atendidas a través del Portal de Transparencia:



6

Solicitudes
atendidas
en 2018

5

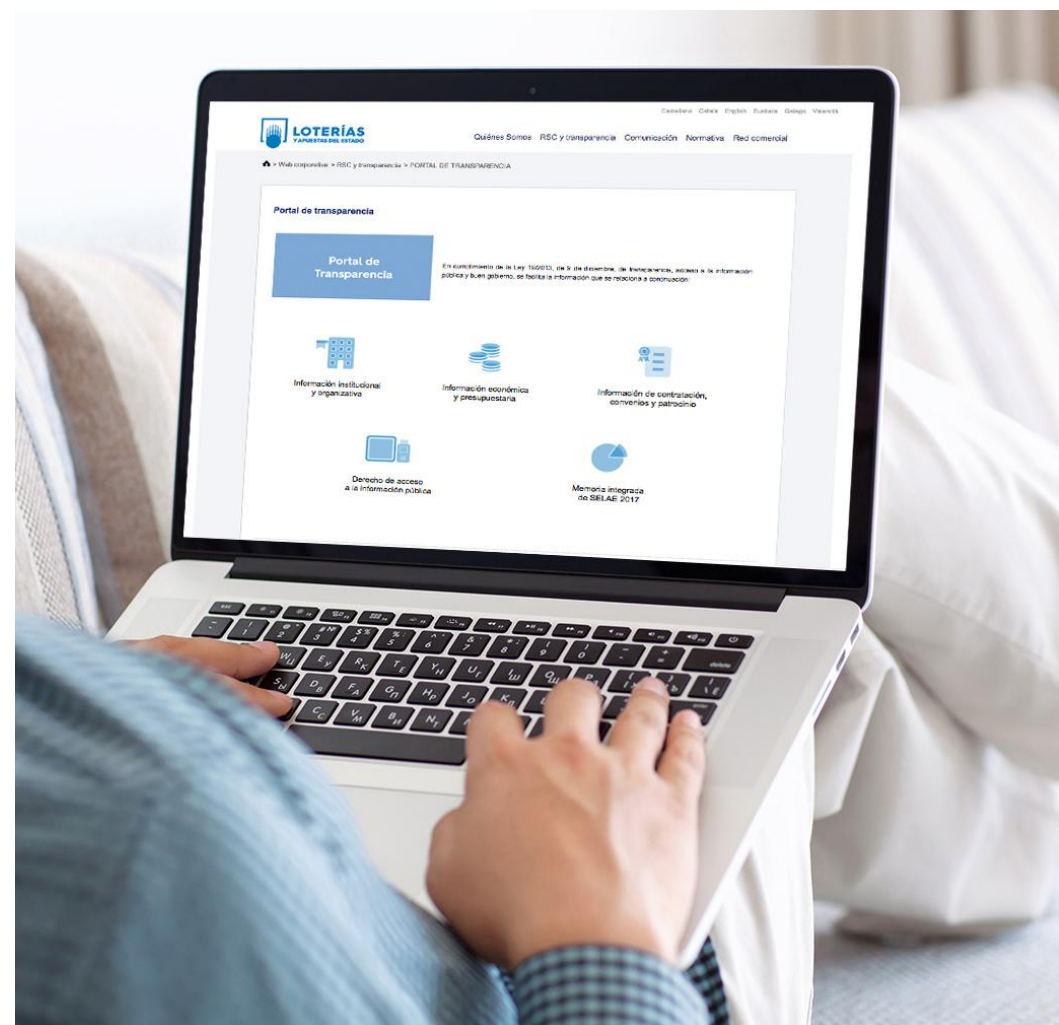
Han tenido
respuesta
en 2018

1

Ha tenido
respuesta
en 2019

”

En 2018, SELAE añade un portal de transparencia a su web corporativa.



PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

De acuerdo a las mejores prácticas, el sistema de control de SELAE se basa en el modelo de las 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.

SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

Auditorías del Sistema Integrado de Gestión

SELAE tiene definido e implantado un Sistema de Gestión por procesos ("SIGLAE") que integra todas las actividades realizadas por la Sociedad, tanto en su vertiente de operador de juegos como las de carácter tecnológico que da 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.

SELAE cuenta con un Mapa de Procesos en el que están identificados los procesos estratégicos, operativos y de soporte necesarios para el desarrollo de las actividades, y en el que se identifican los flujos de información más importantes entre los procesos y los grupos de interés.

"

En 2018 el Departamento de Calidad y RSC realizó 15 auditorías del sistema de gestión del SIGLAE (procesos y subprocesos), focalizándose en áreas esenciales de la organización.

SIGLAE debía de dar un soporte integral a la gestión integrando las siguientes perspectivas:



Calidad en los procesos, los productos y los servicios.



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



Gestión Responsable del Juego y Responsabilidad Social.

Para 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.

Dirección Adjunta de Auditoría Interna

El mantenimiento de un adecuado sistema de control interno es competencia de la Dirección de la Sociedad.

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

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

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

La Dirección Adjunta de Auditoría Interna depende orgánica y funcionalmente de la Presidencia de la Sociedad. Cada ejercicio, a propuesta del Director Adjunto de Auditoría Interna, la comisión de Auditoría y Control presenta

al Consejo de Administración el Plan Anual de Auditoría para su aprobación. También corresponde a su competencia la contratación y coordinación de la auditoría de cuentas y la coordinación de las auditorías realizadas por la Inspección de los Servicios del Ministerio de Hacienda y el Tribunal de Cuentas del Estado.

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 2018, la Dirección Adjunta de Auditoría Interna realizó un total de 19 actuaciones en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, de las que 17 corresponden a trabajos de auditorías y 2 a otras actuaciones.

Auditorías Internas

Los **17 trabajos de auditoría** se distribuyen de la siguiente forma:

10

Nuevas auditorías:

9

Realizadas por personal
interno de la Dirección.



1

Por la especificidad técnica del tema
auditado (Tecnología de la Información),
se ha recurrido a la **contratación
de servicios profesionales especializados**.

7

Corresponden al **seguimiento** realizado
de las recomendaciones procedentes
de auditorías realizadas en ejercicios anteriores.

Las otras 2 actuaciones realizadas en 2018 consistieron en la actualización del Estatuto de Auditoría Interna de SELAE y la identificación de las actuaciones de control e impulso de un mapa de riesgos corporativos.

SISTEMAS DE CONTROL EXTERNO

Durante el año 2018, se han realizado por parte de entidades independientes las auditorías de:



Cuentas anuales de la Sociedad

para el ejercicio 2018, realizado por la auditora Grant Thornton, S.L.P. que ganó la licitación en 2017, emitiendo los auditores de la Sociedad una opinión de auditoría sin salvedades.

Esta firma ha realizado también la verificación independiente del **Estado Informe 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 las mismas una opinión sin salvedades.



El **modelo de gestión del riesgo de SELAE** en materia de PBC&FT está sometido a continua revisión independiente. De acuerdo con la regulación española, un experto externo realiza anualmente una revisión del sistema de prevención. La auditoría correspondiente a 2018 ha sido realizada por KPMG Asesores S.L.



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

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

En noviembre de 2018 SELAE llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría anual externa de nuestro sistema de gestión en materia de calidad, en el que **intervienen de forma activa 44 profesionales de la organización**, superando con éxito las auditorías antes mencionadas y obteniendo la renovación de todas las certificaciones por parte de AENOR.

En 2018 la certificación de WLA-SCS se ha renovado con los requisitos que establece la versión de la norma del año 2016.

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

”

En 2018 se iniciaron 3 fiscalizaciones comunicadas por el Tribunal de Cuentas a SELAE, y otra, por la Inspección de los Servicios.

Las Fiscalizaciones abiertas en 2018 son:

Tribunal de Cuentas



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



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



Petición de información adicional a SELAE de los trabajos de Fiscalización de la **Cuenta General del Estado 2017**.

Inspección de los Servicios

Visita de la Inspección de los Servicios a SELAE. Los objetivos:



Verificar el cumplimiento de las *"Instrucciones sobre buenas prácticas para la gestión de las contrataciones de servicios y encomiendas de gestión a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores"*, dictadas por las secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Presupuestos y Gastos el 28/12/2012.



Verificar los procedimientos de gestión de la transmisión, ya sea *inter vivos* o *mortis causa*, de puntos de venta de SELAE. Por su relación con este objetivo, se ha analizado también el proyecto de nueva regulación y estructura de las delegaciones.

Las Fiscalizaciones cerradas en 2018 son:

Tribunal de Cuentas



Fiscalización de la actividad contractual del sector público empresarial estatal no financiero a partir de la información proporcionada por la plataforma de rendición telemática de la contratación, en los ejercicios 2015 y 2016.



Petición de información adicional a SELAE de los trabajos de Fiscalización de la **Cuenta General del Estado 2017**.

Inspección de los Servicios



Visita de la Inspección de los Servicios a SELAE. Los objetivos verificados:

”

A 31 de diciembre quedaban dos fiscalizaciones abiertas del Tribunal de Cuentas.

A 31/12/18 las fiscalizaciones del Tribunal de Cuentas que permanecen abiertas son:



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



Fiscalización del área de Recursos Humanos de las empresas estatales no financieras del Grupo Patrimonio, ejercicios 2016 y 2017.

IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

”

Todos los proyectos de la Organización tienen un análisis de riesgos.

Sistema de Gestión de la Calidad

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

Todos los proyectos de la Organización tienen un análisis de riesgos

Seguridad de la Información

Para prevenir los riesgos contra los sistemas de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), SELAE tiene definido e implantado un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (ISO 27001) dentro del SIGLAE. Además, existen unidades operativas y órganos colegiados con competencias para controlar la seguridad de la información, realizar análisis de riesgos de las mismas, proponer mejoras de las normas establecidas para los sistemas TIC, aplicaciones, equipos informáticos, continuidad de los sistemas TIC, y de los ficheros que contienen datos de carácter personal, de buenas prácticas de WLA.





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 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.

Riesgo de crédito: 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.

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 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.

6

Negocio Responsable





ESTRATEGIA

ESTRATEGIA DE SELAE

La Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado (SELAE) es una empresa pública líder en la gestión, explotación y comercialización de la actividad del juego en sus distintas modalidades de loterías y apuestas, realizadas a través de medios presenciales (puntos de venta), además de otros medios telemáticos, como internet y móvil.

Desde su fundación, en 1763, mantiene una clara vocación social y de servicio público, con el objetivo de aportar sus beneficios al conjunto de la sociedad española. Ese valor de solidaridad sigue siendo, más de 250 años después, una de sus señas de identidad. Además, Loterías realiza todas sus actividades desde el firme compromiso con el Juego Responsable, en todos sus juegos y actividades diarias.

”

Loterías realiza todas sus actividades desde el firme compromiso con el Juego Responsable.

EJES ESTRATÉGICOS DEL MODELO DE NEGOCIO

El modelo de negocio de Loterías se basa en cuatro principios que definen su actividad:



Sobre este modelo se sustenta la estrategia y el plan estratégico de SELAE, de donde se extraen las líneas de acción que se llevaron a cabo en 2018, y que se estructuran en base a un conjunto de objetivos que definen los logros a alcanzar mediante la ejecución de su plan estratégico anual.

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

”

Desde su fundación, en 1763, SELAE mantiene una clara vocación social y de servicio público.

LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y SUS OBJETIVOS SON:



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

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

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



SELAE como organización responsable a favor del fortalecimiento, dinamismo y eficacia de nuestros canales de venta:

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

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



SELAE como sociedad apreciada por sus grupos de interés, Impulsando y mejorando la reputación, la imagen y marca:

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

OBJ6. Mejorar la visibilidad y percepción del valor de las acciones sociales y de Juego Responsable de SELAE.



Organización excelente y eficiente en su gestión, creadora de ilusión y confianza:

OBJ7. Mejora de nuestras capacidades y nuestros procesos internos.

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

HITOS 2018

1 Primer cuatrimestre

Firma del Plan de Igualdad de SELAE.

Introducción de los Códigos QRs

en los resguardos de apuestas de todos los juegos Activos y la funcionalidad de "REPITA SU APUESTA".

Mejora la usabilidad de la Web, en la visualización de la información utilizada por el jugador para realizar sus apuestas.

Introduce el **servicio de localización de puntos de venta presenciales** en la Web Corporativa.

2 Segundo cuatrimestre

Desde junio de 2018 el **100% de los contratos** vigentes en SELAE **son de carácter indefinido**.

Modificación del gravamen sobre premios,

el límite exento se eleva de 2.500 euros a 10.000 euros (20.000 euros en 2019 y 40.000 en 2020).

Introducción **LoteríasPRO**, nueva aplicación móvil a disposición de los clientes de los Puntos de Venta de Loterías, para realizar los pronósticos en el móvil y validar las apuestas en la Red de Venta.

Incorporación de D. Jesus Huerta Almendro a la Presidencia de Loterías.

La web de venta de Loterías y Apuestas del Estado (loteriasyapuestas.es) **alcanza el millón de usuarios** registrados en la web.

3 Tercer cuatrimestre

Nueva estructura de premios en la Lotería Primitiva y JOKER, así como un nuevo logo y boleto de apuestas.

Adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la AEAT.

Adaptación del Sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales a los cambios normativos operados por el RD Ley 11/2018, de 31 de agosto, identificación formal del apostante de Quintuple Plus que realice apuestas por un importe igual o superior a 2.000 euros, así como la rebaja del umbral para la identificación de los premiados de 2.500 euros a 2.000 euros.

Implantación de la **plataforma CRAPI**, para la Red de Venta. Conecta automáticamente los Programas de Gestión de Lotería Nacional de los Gestores de las Administraciones con los Sistemas Centrales de Loterías.

NUESTRO NEGOCIO: EVOLUCIÓN

SELAE se sitúa en la sexta posición de operadores del mundo por volumen de negocio, mejorando respecto al año anterior, y en tercera posición en Europa.¹

SELAE continúa siendo el líder del mercado de juego en España, cuyo tamaño en ventas menos premios (definido como Gross Gambling Revenue, en adelante "GGR") en 2017 fue de 9.408 millones de euros y que se espera haya crecido en 2018 un 2,5% (previsión INE enero 2019) hasta un total de 9.643 millones de euros. La cuota de mercado de SELAE es del 34,6% del total GGR del sector (Anuario del Juego Codere 2018), aunque pierde 0,9 puntos de participación frente al ejercicio 2017.

Es por tanto un mercado en ciclo expansivo, que ha experimentado una acusada caída entre los años 2009 y 2014, asociada a la recesión económica, flexionando en este año hacia una senda de recuperación que se consolidó en 2017, y que continúa en 2018, siendo ya el segundo mejor año para el sector desde el inicio de la crisis. Se observa asimismo un crecimiento de la participación en el negocio de la parte Online, representando ya en 2017 un 6,15% del GGR del total mercado.

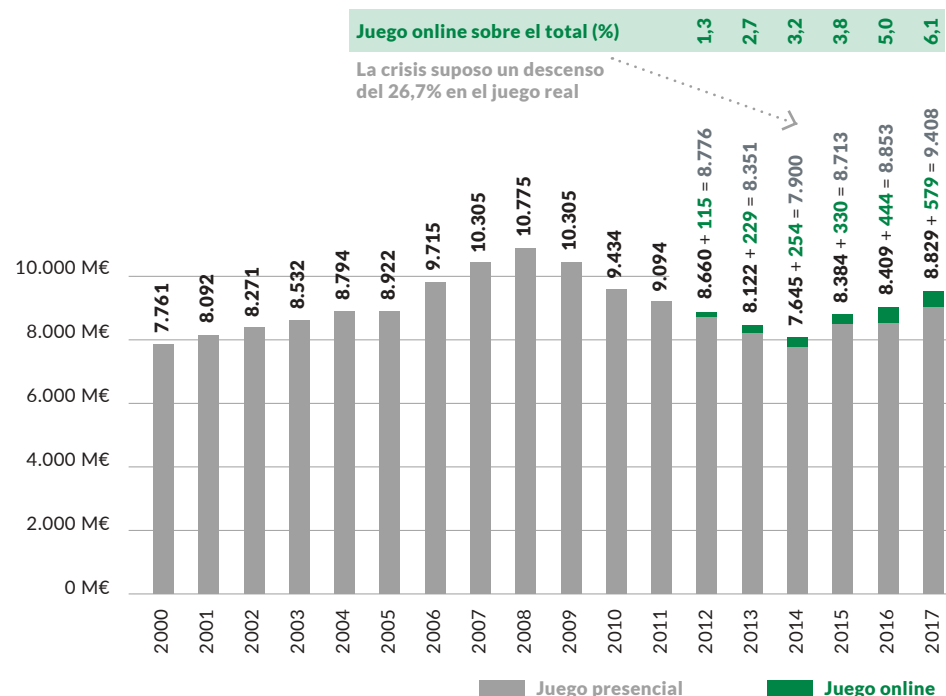
¹ Fuente: The WLA Global Lottery Data Compendium 2018 (datos 2017).

”

SELAE continúa siendo el líder del mercado de juego en España.

Evolución GGR total Sector juego Presencial – Online 2000-2017:

Fuente: Anuario del Juego 2018 – Codere.



En cuanto a los actores de este mercado, la Organización Nacional de Ciegos Españoles (en adelante la "ONCE") y SELAE siguen absorbiendo casi la mitad de las ventas del sector, con una significativa pérdida de cuota conjunta de 1,2 pib en favor del sector privado y concretamente la apuesta online. Es reseñable que el sector sigue creando nuevas compañías y fragmentándose en España, con 144 nuevas empresas de juego en 2018 frente a 2017 (+4,8%), aprovechando el ciclo expansivo.

Solo se han dado 57 operaciones de compra parcial, absorción y fusión en el sector, de corto alcance y poco significativo, siempre en el sector privado.

Cifras relevantes del Sector juego 2018:


144

 Nuevas empresas
de juego.

+4,8%

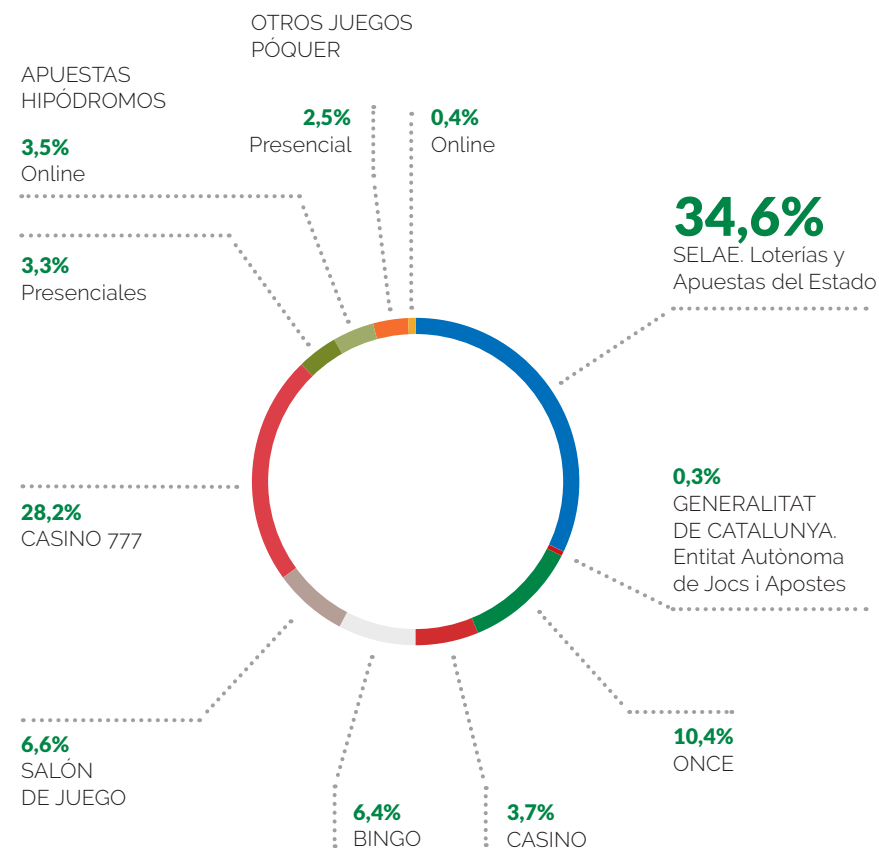
(respecto a 2017).


57

 Operaciones
de compra
parcial, absorción
y fusión en
el sector, y
siempre privado.

Cuota de participación % sobre GGR total Sector juego 2018:

Fuente: Anuario del Juego 2018 - Codere.

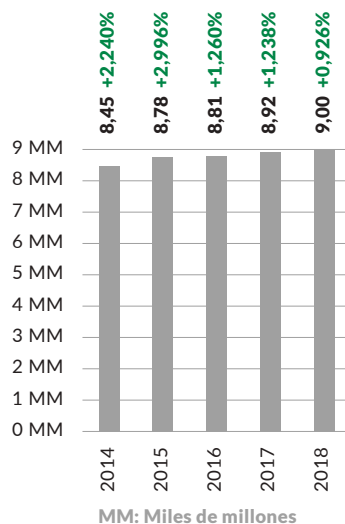


EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS DE SELAE

En el ejercicio 2018 las ventas del conjunto de Juegos que conforman el portfolio de SELAE alcanzaron la cifra de 9.000,3 millones de euros y presentaron por tanto un crecimiento del 0,93% con respecto al ejercicio anterior. Tal y como se había previsto en los presupuestos para este ejercicio se ha mantenido la línea de crecimiento, y hace que 2018 sea el mejor en ventas desde la senda de recuperación post-crisis económica iniciada en el ejercicio 2014

Evolución ventas 2014-2018 y % de crecimiento:

Fuente: SELAE



9.000,3

M€ de ventas del
conjunto de juegos
de SELAE

+0,93%

(respecto a 2017).

”

Se ha mantenido la línea de
crecimiento, durante el 2018.

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.

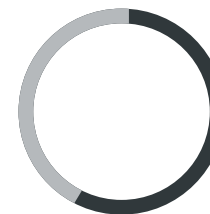


Los juegos activos, o de premio variable, donde el participante selecciona “activamente” su apuesta y en los que la combinación ganadora puede no haberse pronosticado (Primitiva, BonoLoto, Gordo de la Primitiva, Euromillones, El Millón, Quiniela, Quinigel, Quintuple Plus y Lototurf).



En cuanto al **reparto del peso** en ventas del **portfolio de juegos**, durante 2018 se da un trasvase de participación de los juegos activos a los juegos pasivos de 1,04 puntos, aunque existe una importante estabilidad durante los últimos 4 años, en los que los activos no bajan del 40% y los pasivos no suman más del 60% del peso total en ventas brutas.

42%
3.776.414.820
 M€ de Ventas en
 juegos activos



58%
5.223.951.155
 M€ de Ventas
 en juegos pasivos

Se mantiene la estabilidad de los últimos años entre los dos tipos de juego:

40%
 Las ventas de
 los **juegos activos**
 no bajan
 de esta cifra.



60%
 Las ventas de
 los **juegos pasivos**
 no suman
 de esta cifra.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

”

En 2018, La Primitiva ha mejorado la experiencia del jugador, gracias a la posibilidad de elegir el número de reintegro .

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

HECHOS DESTACADOS

Entre los hechos más relevantes sobre los juegos en 2018 destacamos lo siguiente:

PRIMITIVA

Desde el 25 de octubre de 2018, y dando respuesta al requerimiento de jugadores y puntos de venta, se ofrece la posibilidad de **elegir el número de reintegro**, hecho que con anterioridad asignaba de forma automática el terminal, mejorando de esta forma la experiencia del jugador.

CAMBIOS EN EL JOKER

El 25 de octubre de 2018 se implementan en el juego una nueva estructura de premios (más ganadores, 1 de cada 5 apuestas premiadas frente a 1 de cada 100) lo que supuso:



125.000

Premios/semana
en 2018

4.000

Premios/semana
en 2017

Una mayor rotación de premios: más de 125.000 premios por semana (antes 4.000 por semana) que revierte en la mejora de la experiencia del jugador con mayor número de premios.



+4 M€

Ventas durante la
campana promocional

+12%

de la venta total del
juego durante la
campana

Un incremento absoluto de venta semanal de más de 4 millones de euros durante la campaña promocional (realizada del 25 de octubre al 2 de diciembre) y que representó el 12% de la venta total del año en dicho juego.



900

Puntos de Venta
participan en una
acción promocional
"Cliente Misterioso",
designados de
forma aleatoria

Por vez primera, **se desarrolló una acción promocional en Puntos de Venta** (Cliente Misterioso) en la que participa 900 puntos de venta designados de forma aleatoria con un resultado manifiestamente satisfactorio. Con esta iniciativa mejora el índice de proactividad consiguiendo duplicar el porcentaje promedio de Joker frente a resguardos de La Primitiva (7 puntos por encima a las semanas anteriores a la Promoción).

”

En 2018, han aumentado los premios: 1 de cada 5 apuestas premiadas.

NUESTROS JUEGOS

El volumen de ventas de nuestros juegos ha aumentado por cuarto año consecutivo, incrementándose en 2018 un 0,93% . Lo mismo ha ocurrido con el volumen de premios de nuestros juegos repartidos en 2018, aumentando un 1,64% respecto al ejercicio anterior.



+0,93%

Incremento de ventas
por cuarto año
consecutivo en
el conjunto de juegos
(respecto a 2017).

”

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

PRINCIPALES CIFRAS DE VENTAS Y PREMIOS DE SELAE EN JUEGOS (M€)

Ventas de SELAE en juegos (M€)	2018	2017	Variación 2018 vs 2017
LN JUEVES	338,28	322,78	4,8
LN SÁBADO	1.381,09	1.369,48	0,8
LN NIÑO	685,55	692,95	-1,1
LN NAVIDAD	2.819,03	2.759,68	2,2
LOTería PRIMITIVA*	1.383,96	1.355,60	2,1
GORDO PRIMITIVA	214,97	214,17	0,4
BONOLOTO	705,20	685,05	2,9
EUROMILLONES**	1.257,53	1.291,56	-2,63
QUINIOLA	200,85	212,62	-5,5
QUINIGOL	8,15	9,28	-12,1
H. LOTOTURF	4,79	3,66	30,9
H. QUÍNTUPLE PLUS	0,96	0,98	-2,0
TOTAL VENTAS	9.000,36	8,917,81	0,93

* Incluye los juegos de Lotería Primitiva, Joker de la Primitiva

** Incluye las cifras del juego asociado el Millón



+1,64%
 ha aumentado en 2018
 el volumen de premios
 (respecto a 2017).

PREMIOS DE SELAE EN JUEGOS (M€)

Ventas de SELAE en juegos (M€)	2018	2017	Variación 2018 vs 2017
LN JUEVES	239,72	233,97	2,5
LN SÁBADO	939,70	1.008,53	-6,8
LN NIÑO	538,32	480,90	11,9
LN NAVIDAD	2.045,35	1.944,07	5,2
LOTería PRIMITIVA*	757,34	747,58	1,3
GORDO PRIMITIVA	118,38	117,71	0,6
BONOLOTO	387,87	376,79	2,9
EUROMILLONES**	636,32	653,53	-2,63
QUINIELA	110,47	116,94	-5,5
QUINIGOL	4,48	5,10	-12,2
H. LOTOTURF	2,63	2,02	30,2
H. QUÍNTUPLE PLUS	0,53	0,54	-1,9
TOTAL VENTAS	5.781,11	5.687,68	1,64

* Incluye los juegos de Lotería Primitiva, Joker de la Primitiva

** Incluye las cifras del juego asociado el Millón

OTRAS CIFRAS DE INTERÉS:

- Gasto Anual por Habitante en el conjunto de juegos: 193,25 (incrementa un 0,88% respecto al año anterior)
- Andalucía y Madrid (con 1.341,76 M€ y 1.329,67 M€ respectivamente) son las CC.AA con mayor venta en el conjunto de juegos, seguidas por Cataluña y la Comunidad Valenciana.
- Castilla y León y Asturias (con 274,53€ y 253,59€ respectivamente) son las CC.AA con mayor gasto por habitante en el conjunto de juegos, seguidas por Cantabria y La Rioja.
- Soria y Burgos (con 455,70€ y 332,17€ respectivamente) son las provincias con mayor gasto por habitante en el conjunto de juegos



193,25

€ de Gasto Anual
por habitante en el
conjunto de juegos

+0,88%

se ha incrementado
respecto a 2017.



Las comunidades
autónomas con mayor
venta en el conjunto
de juegos:

1.341,76

M€ de venta
Andalucía

1.329,67

M€ de venta
Madrid



Las comunidades
autónomas con mayor
gasto por habitante en
el conjunto de juegos:

274,53

€ de Gasto Anual
por habitante
en **Castilla y León**

253,59

€ de Gasto Anual
por habitante
en **Asturias**



Las provincias
con mayor gasto
por habitante en el
conjunto de juegos:

455,70

€ de Gasto Anual
por habitante
en **Soria**

332,17

€ de Gasto Anual
por habitante
en **Burgos**

VENTAS POR PROVINCIAS EN EL CONJUNTO DE JUEGOS (MILES EUROS)

PROVINCIAS	2018	2017	Variación 2018 vs 2017
ANDALUCÍA	1.341.770	1.323.970	1,34%
ALMERÍA	137.477	137.256	0,16%
CÁDIZ	195.180	192.976	1,14%
CÓRDOBA	124.614	124.109	0,41%
GRANADA	161.406	160.375	0,64%
HUELVA	62.272	62.251	0,03%
JAÉN	115.126	115.086	0,03%
MÁLAGA	286.401	275.404	3,99%
SEVILLA	259.294	256.513	1,08%
ARAGÓN	272.123	269.090	1,13%
HUESCA	60.936	60.246	1,15%
TERUEL	27.547	26.819	2,71%
ZARAGOZA	183.640	182.025	0,89%
ASTURIAS	262.450	259.590	1,10%
ASTURIAS	262.450	259.590	1,10%
ILLES BALEARS	179.066	178.349	0,40%
ILLES BALEARS	179.066	178.349	0,40%

VENTAS POR PROVINCIAS EN EL CONJUNTO DE JUEGOS (MILES EUROS)

PROVINCIAS	2018	2017	Variación 2018 vs 2017
CASTILLA-LA MANCHA	402.464	402.210	0,06%
ALBACETE	84.373	84.751	(-0,45%)
CIUDAD REAL	107.967	107.306	0,62%
CUENCA	49.332	49.807	(-0,95%)
GUADALAJARA	39.576	39.558	0,05%
TOLEDO	121.216	120.788	0,35%
CASTILLA Y LEÓN	623.628	615.514	1,32%
ÁVILA	42.318	42.357	(-0,09%)
BURGOS	118.973	118.181	0,67%
LEÓN	121.898	120.058	1,53%
PALENCIA	52.513	51.380	2,20%
SALAMANCA	75.903	74.823	1,44%
SEGOVIA	49.420	50.100	(-1,36%)
SORIA	40.513	41.096	(-1,42%)
VALLADOLID	118.208	114.080	3,62%
ZAMORA	46.200	45.796	0,88%

PROVINCIAS	2018	2017	Variación 2018 vs 2017
CANARIAS	390.786	379.538	2,96%
LAS PALMAS	191.292	185.970	2,86%
S. C. TENERIFE	199.494	193.568	3,06%
CANTABRIA	125.960	121.860	3,36%
CANTABRIA	125.960	121.860	3,36%
C. VALENCIANA	1.059.728	1.050.665	0,86%
ALICANTE	397.611	396.742	0,22%
CASTELLÓN	111.456	108.925	2,32%
VALENCIA	550.661	544.998	1,04%
EXTREMADURA	180.612	177.945	1,50%
BADAJOS	101.944	100.281	1,66%
CÁCERES	78.668	77.664	1,29%
GALICIA	527.947	513.050	2,90%
A CORUÑA	220.468	216.577	1,80%
LUGO	77.949	71.016	9,76%
OURENSE	57.868	57.368	0,87%
PONTEVEDRA	171.662	168.089	2,13%
LA RIOJA	68.453	68.073	0,56%
LA RIOJA	68.453	68.073	0,56%

PROVINCIAS	2018	2017	Variación 2018 vs 2017
CATALUÑA	1.166.230	1.188.136	(-1,84%)
BARCELONA	856.252	865.354	(-1,05%)
GIRONA	102.066	104.411	(-2,25%)
LLEIDA	102.355	112.277	(-8,84%)
TARRAGONA	105.557	106.094	(-0,51%)
MADRID	1.329.671	1.323.499	0,47%
MADRID	1.329.671	1.323.499	0,47%
NAVARRA	107.024	107.838	(-0,76%)
NAVARRA	107.024	107.838	(-0,76%)
PAIS VASCO	469.722	467.806	0,41%
ÁLAVA	57.802	58.231	(-0,74%)
GUIPÚZCOA	140.203	140.781	(-0,41%)
VIZCAYA	271.717	268.794	1,09%
MURCIA	274.510	276.560	(-0,74%)
MURCIA	274.510	276.560	(-0,74%)
CEUTA	8.743	8.810	(-0,76%)
MELILLA	7.594	7.754	(-2,07%)

EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS DE LOS JUEGOS PASIVOS Y ACTIVOS DE SELAE EN 2018

El comportamiento en **ventas en 2018 se ha repartido de manera irregular.**

Juegos pasivos

Sigue siendo destacable el comportamiento del conjunto de Lotería Nacional (+1,54%)

LOTERÍA NACIONAL

Ya venimos registrando en los últimos años una evolución muy positiva en este juego y esto ha continuado en 2018.

+4,80%

Crecimiento de ventas de **Lotería del Jueves** (respecto a 2017)

La **Lotería del Jueves** creció un 4,80%, cifra bastante importante, circunstancia en la que ha influido la buena aceptación del programa de premios, el precio y las series temáticas que hemos venido realizando en la imagen de los décimos, sin olvidar el continuo crecimiento de la venta por terminal, sobre todo en su versión del papel mejorado.

+0,84%

Crecimiento de ventas de **Lotería del Sábado** (respecto a 2017)

En cuanto al conjunto de la **Lotería del Sábado**, aunque en menor medida, también sigue creciendo año tras año y alcanzando el 0,84% de incremento sobre 2017. En este caso también cobra especial relevancia los programas de premios y el éxito de los sorteos extraordinarios como los de Vacaciones, San Valentín o el Día del Padre.

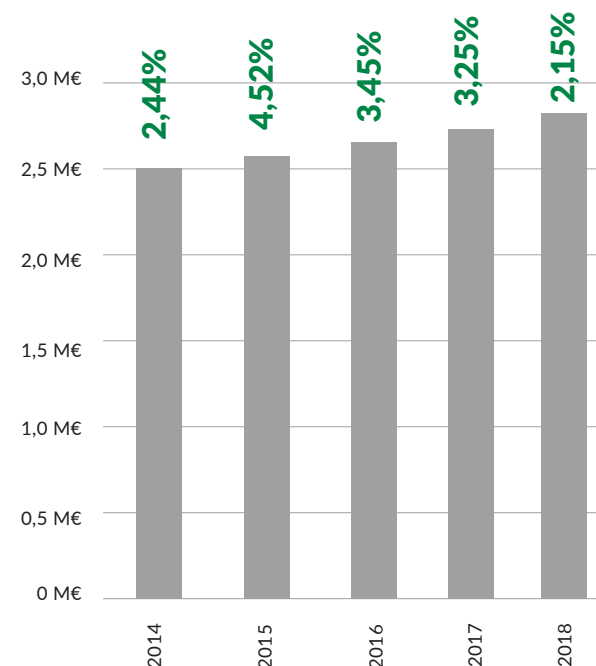
+2,15%

Crecimiento de ventas del **Sorteo de Navidad** (respecto a 2017)

El **Sorteo Extraordinario de Navidad** también ha tenido un comportamiento altamente positivo, pues el 2,15% de incremento ha estado incluso por encima de las previsiones.

Evolución ventas sorteo Navidad

Fuente: SELAE



-1,07%

Decrecimiento de ventas
del **Sorteo de El Niño**
(respecto a 2017)

El **Sorteo Extraordinario de El Niño** sin embargo cayó en -1,07 puntos con respecto a 2017, debido a las desfavorables circunstancias de reparto de premios del sorteo de Navidad 2017 inmediatamente anterior, puesto que la reinversión condiciona el volumen en el sorteo del Niño. No obstante, en el sorteo de 2019 las ventas siguen avanzando a buen ritmo como lo demuestra el crecimiento del 6,63%.

+10,48%

Crecimiento de ventas
de **Joker** (respecto a
2017)

Debemos hacer mención especial al **Joker** (+10,48%), juego asociado a la Primitiva, que venía experimentando descensos casi desde su nacimiento pero al que los cambios en la estructura de premios que se realizó en 2018 han hecho que repunte de una forma muy considerable. Al haber mucho más número de acertantes no cabe duda de que la reinversión también es mayor, sin olvidar la influencia de la campaña promocional que se ha realizado con los puntos de venta con la que hemos conseguido una mayor implicación en la venta del juego.



**6 DE ENERO
SORTEO
EXTRAORDINARIO DE
EL NIÑO**

*El premio
es para los que
insisten*

700 MILLONES EN PREMIOS

**LOTERÍAS
Y APUESTAS DEL ESTADO**

LOTERÍA NACIONAL

Reservación XVI
**EL INGENIOSO
HIDALGO DON QUIXOTE
DE TORREMOCHELOS
DE LA MANCHA,**
Compuesto por Miguel de Cervantes
Saavedra



Juegos activos

Evolución de las ventas de los juegos activos, en los que cabe destacar el incremento en venta de la mayoría de los juegos tipo lotto (a excepción de Euromillones que ha caído un **-2,63%**).

La Primitiva ha cambiado la trayectoria del año anterior y ha incrementado las ventas en un 1,82%, lo que en un juego tan consolidado y con los únicos cambios de 2018 consistentes en la posibilidad de elegir el reintegro, ha representado un buen resultado.



+1,82%

Crecimiento de ventas
de **La Primitiva**
(respecto a 2017)



+2,94%

Crecimiento de ventas
del **Bonoloto**
(respecto a 2017)

El **Bonoloto** ha vuelto a retomar la senda positiva que ya comenzó a partir de 2015, debido al incremento del número de sorteos, y aunque en 2017 experimentó un ligero descenso, el incremento del 2,94% de 2018 hace que el juego se mantenga en un buen nivel de ventas, ayudado también porque se consiguió alcanzar el bote más alto de su historia, con independencia de ser un juego que posee un público bastante fiel y que la evolución de los ciclos y botes marcan de forma importante el resultado final.

Los cambios en **Euromillones** derivados del proyecto "Diamond" han venido teniendo un efecto positivo en las ventas, aunque no tanto de más jugadores o apuestas, sino por subida del precio. Desde este año 2018 el juego ya acusa el aumento de base del precio por apuesta y ha caído un 2,63%, lo que significa que es necesario realizar alguna evolución en el mismo. El Millón no ha tenido todo el éxito esperado pero se espera que con la inminente implantación del juego tanto para martes como para viernes se logre la reactivación necesaria.


-2,63%

 Caída de ventas
de **Euromillones**
(respecto a 2017)

”

Es necesario realizar alguna evolución en Euromillones, debido a la caída de ventas.

VENTA DEL JUEGO DE EUROMILLONES POR PAÍSES (M€)

PAÍS	OPERADOR NACIONAL	2018	2017	Variación 2018 vs 2017
BÉLGICA	Nationale Loterij / Loterie nationale	441.293.175,40	448.734.189,20	-1,66%
REINO UNIDO	The National Lottery (Camelot)	1.350.938.815,60	1.362.839.968,60	-0,87%
FRANCIA	La Française des jeux	1.160.480.557,40	1.238.893.730,80	-6,33%
IRLANDA	National Lottery	152.917.320,60	153.026.757,40	-0,07%
PORTUGAL	Jogos Santa Casa	708.504.229,40	748.819.794,80	-5,38%
ESPAÑA	Loterías y Apuestas del Estado	1.106.632.533,60	1.136.581.142,40	-2,63%
SUIZA	Loterie Romande y Swisslos	356.556.659,80	358.168.250,00	-0,45%
LUXEMBURGO	Loterie Nationale	35.316.047,80	37.058.080,40	-4,70%
AUSTRIA	Österreichische Lotterien	316.318.470,60	344.571.068,60	-8,20%

”

Las apuestas deportivas necesitan de cambios encaminados a recuperar usuarios perdidos.

Las ventas de **El Gordo de La Primitiva** se han estabilizado presentando un ligero incremento del 0,37%, pero igualmente se tiene previsto para 2019 realizar algún ligero cambio que reactive el juego.



+0,37%

Ligero incremento
de ventas de **El Gordo**
(respecto a 2017)

Evolución de las apuestas deportivas que siguen en una línea de continuados descensos debido a la madurez de los segmentos en el mercado y la escasa innovación son las principales debilidades del mantenimiento de estos juegos.

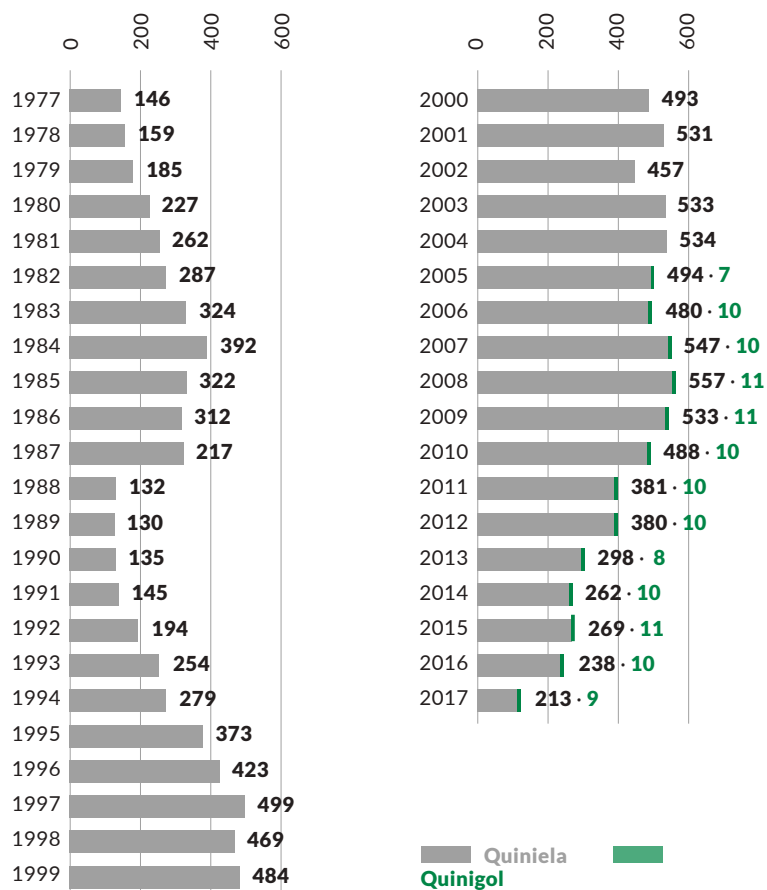
En lo que a la **apuesta deportiva** (La Quiniela) se refiere éstas siguen soportando la influencia de la competencia de las apuestas de contrapartida y de otra serie de factores relacionados con los premios, los horarios de los partidos, etc. por lo que han vuelto a presentar descensos importantes en 2018. Estos descensos progresivos desde 2008, son multifactoriales y tienen un punto de inflexión en 2010, con la liberalización del mercado de la apuesta deportiva y entrada de competidores, y posteriormente la influencia del gravamen sobre premios implantado en 2012.



El objetivo para el año que viene es llevar a cabo medidas para frenar el decrecimiento de estos juegos y conseguir recuperar usuarios perdidos. Durante 2019, parte de un primer set de cambios serán puestos en producción para la temporada futbolística 19-20.

Evolución ventas Quiniela y Quinigol últimos 40 ejercicios (M€)

Fuente: Anuario Juego Codere 2018



”

El balance de 2018 se considera positivo y sin grandes diferencias en los juegos más importantes.

En cuanto a la **apuesta hípica**, el juego del **Quintuple Plus** ha experimentado un ligero descenso del 2,0% pero muestra señales de invertir la trayectoria resultando posible que con algún ligero cambio previsto en 2019 las ventas se reactiven.



-2,0%

Ligero descenso
de ventas de **Quintuple
Plus** (respecto a 2017)



+30,9%

Gran incremento
de ventas de **Lototurf**
(respecto a 2017)

Por el contrario, en **Lototurf** se ha producido un incremento en las ventas espectacular incluso (30,9%) debido principalmente a que el bote sigue creciendo y está ya en una cantidad muy atractiva.

En resumen, el balance de 2018 podemos considerarlo como positivo en las ventas del conjunto de juegos, especialmente en la Lotería Nacional y sin grandes diferencias en los juegos más importantes.

*SORTEO ESPECIAL 8 DE DICIEMBRE
CONMEMORATIVO 40 AÑOS CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA*

¡FELIZUMPS...



CONSTITUÍ!



#todossomosconstitución



LOTERÍA NACIONAL

”

Los Sorteos Viajeros (coinciden con los sorteos de la L.N del Sábado) conmemoran un acontecimiento de interés o promocionan la riqueza patrimonial, cultural o ambiental de aquellos lugares donde se desarrollan.

Sorteos Viajeros

En 2018 se celebraron un total de 11 sorteos viajeros (dos más que 2017) que 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. En 2018 alcanzan el 70% de los premios conseguidos.

En 2018 se celebraron en los siguientes lugares: Ávila, Mula, Ceuta, Lugo, Lleida, León, Sanlúcar de Barrameda, Cangas de Onís, Tegui, Cádiz, y el último tuvo lugar (conmemorando el 40 aniversario de la Constitución Española) en el Congreso de los Diputados.



11

Sorteos Viajeros,
dos más que 2017.



70%

Premios
conseguidos en
los sorteos viajeros.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SELAE

CANAL DE VENTA PRESENCIAL / ONLINE / MÓVIL

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

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

En 2018 las ventas del conjunto de juegos a través del canal presencial alcanzaron los 8.840,80 M€, y 159,57 M€ a través del Canal Online.



8.840,80

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

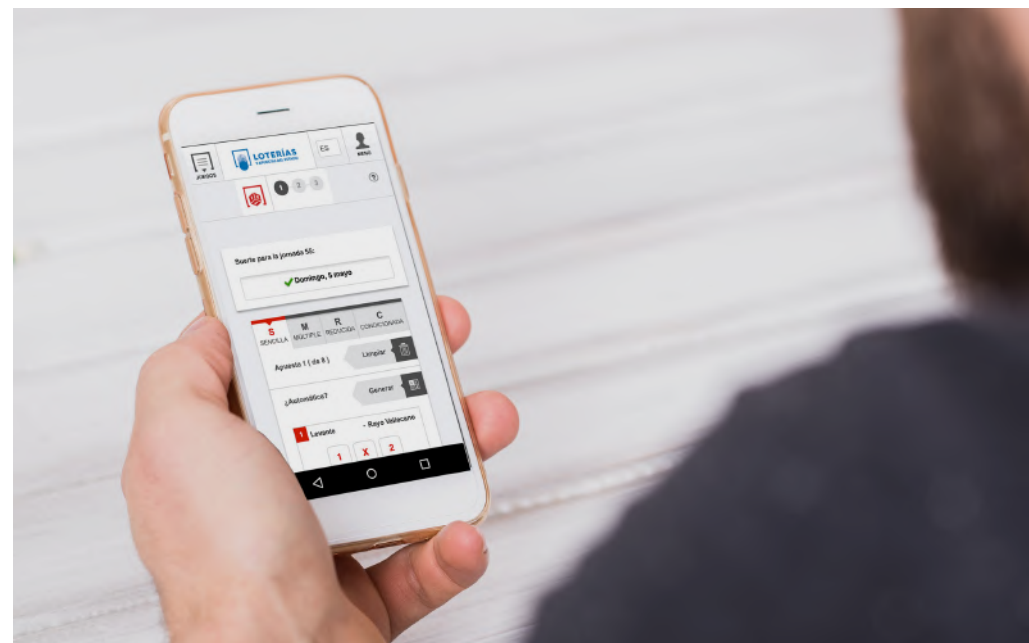


159,57

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

”

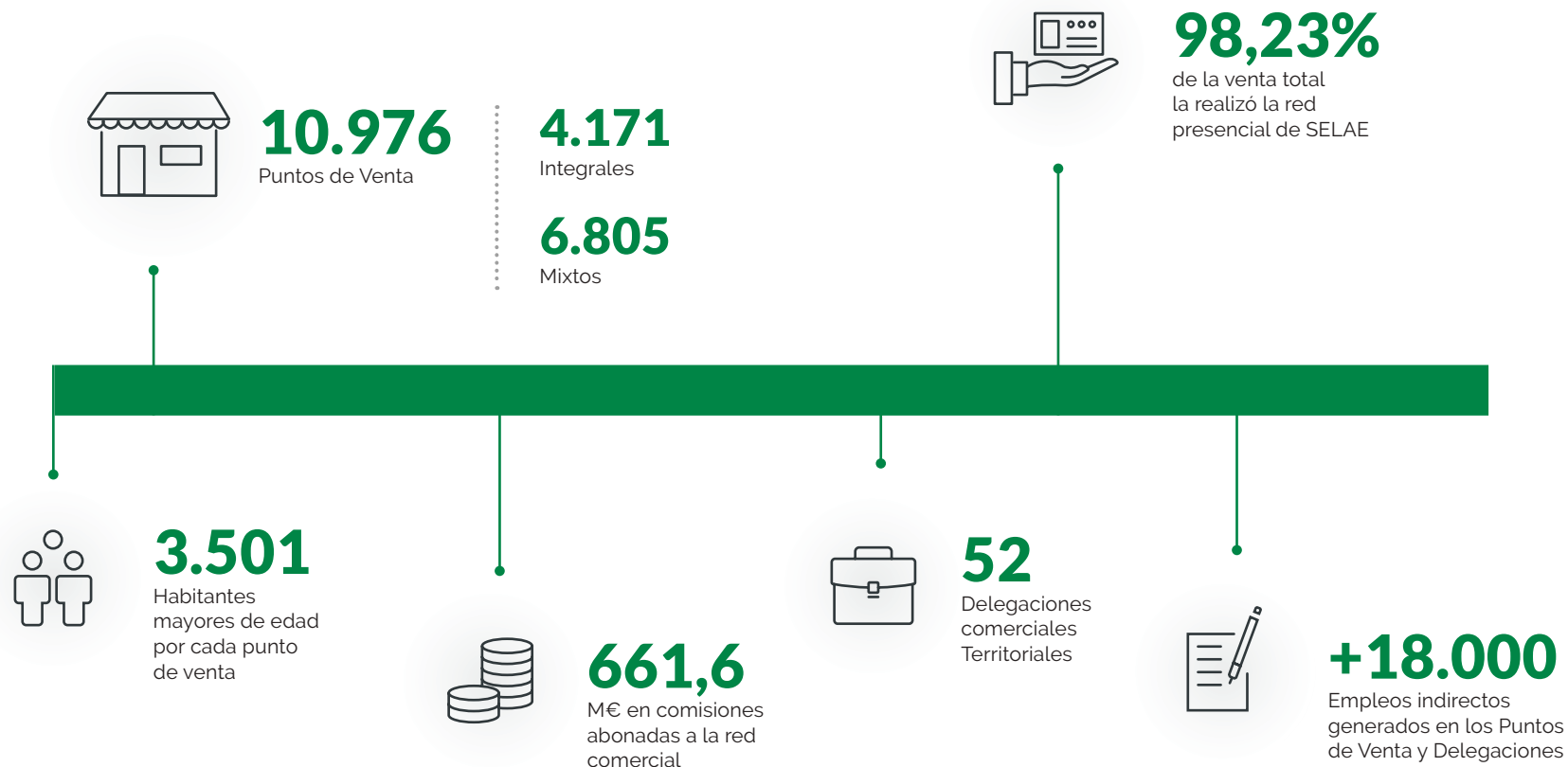
SELAE gestiona la comercialización y venta del conjunto de todos sus juegos a través de la red presencial, y a través de sus canales interactivos (canal online y móvil).



CANAL PRESENCIAL

Cifras relevantes

SELAE cuenta con una amplia red comercial repartida por toda la geografía nacional.

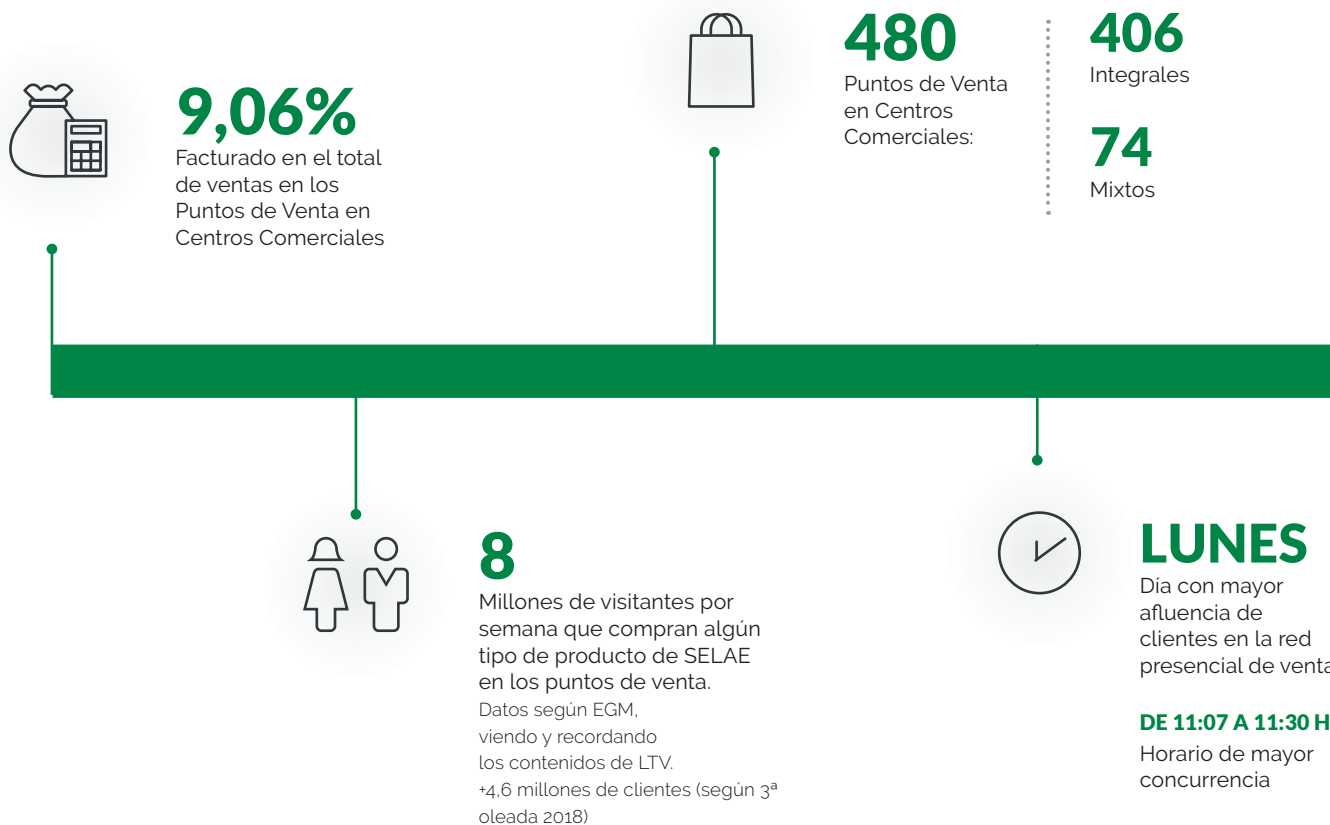


”

SELAE está presente en el 42,75% de los municipios españoles (2018 INE 8.124 municipios), dando servicio a un total de 3.473 municipios

CANAL PRESENCIAL

Cifras relevantes



NUESTRA RED PRESENCIAL

”

Los puntos de ventas presenciales sufrió una leve caída del 0,1%, todos ellos de la red Mixta.

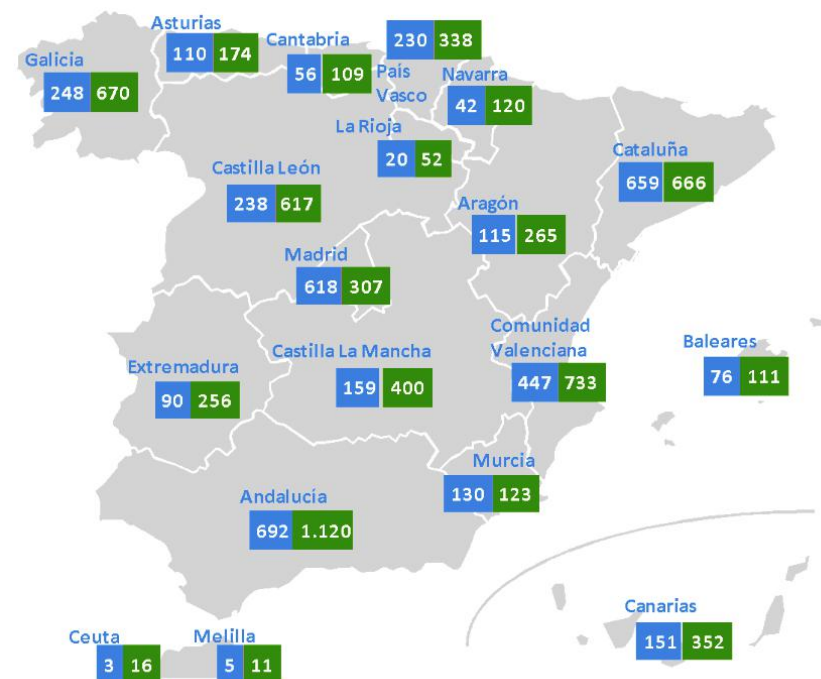
Los puntos de venta físicos continúan teniendo un modelo de negocio **integral o mixto**, donde los primeros se dedican exclusivamente a la venta y pago de premios, inferiores a 2.000 euros, de todos los productos de SELAE, y los puntos de venta mixtos, en los que la venta de productos de SELAE (excepto lotería pre-impresa), es complementaria a otra actividad principal (fundamentalmente estancos, papelerías, quioscos de prensa y bares).

El número de puntos de venta presenciales durante 2018 sufrió una leve caída del 0,1% (-7 puntos de venta), todos ellos de la red Mixta, quedando finalmente en el reparto siguiente:

EVOLUCIÓN PUNTOS DE VENTA SELAE 2013-2018:

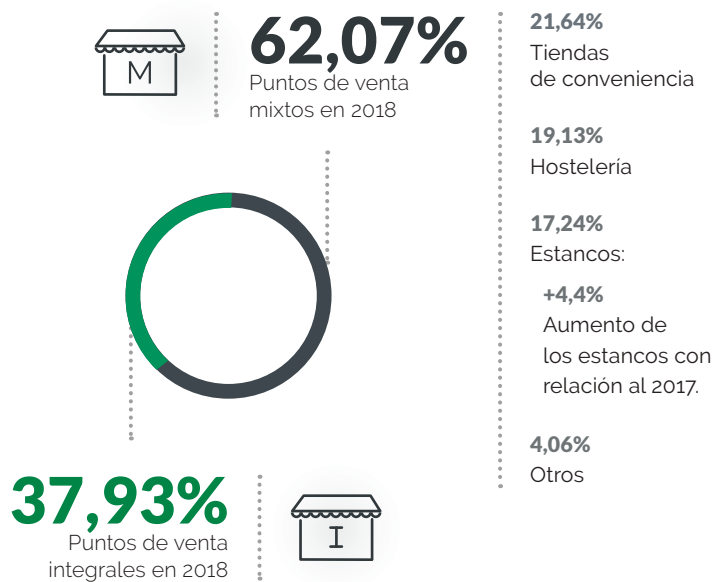
TIPOLOGÍA	2013	2014	2015	2016	2017	2018
RED INTEGRAL	4154	4154	4151	4157	4169	4171
RED MIXTA	6321	6304	6289	6825	6814	6805

Puntos de venta integrales (azul) y mixtos (verde) en España por CCAA en 2018





En 2018 los establecimientos integrales representaban el 37,93% y los puntos de venta mixtos el 62,07% repartido de la siguiente manera:



”

En 2018 se amplía la red de puntos de venta en zonas singulares un 8%.

Aumentan de forma significativa los puntos de venta en los Mercados pasando de 6 a 37 puntos de venta en estas zonas singulares. En este mismo ejercicio SELAE habilita 47 Puntos de Venta Mixtos en zonas de público estacional de interés turístico, repartidos en zonas de playa.



PUNTOS DE VENTA EN ZONAS SINGULARES

TIPOLOGÍA	2018
Centros Comerciales	480
Aeropuertos	8
Estaciones de Ferrocarril	17
Intercambiadores	6
Mercados	37
Mercas	6
Total	554

”

El traslado de 192 puntos de venta permitió un mejor servicio.

Durante el año 2018, cedieron su titularidad 628 puntos de venta, solicitaron el traslado 335 puntos de venta hasta 31.12.2018, y se trasladaron 192 puntos de venta permitiendo un mejor servicio.



628

Puntos de venta
cedieron
su titularidad



335

Puntos de venta
solicitaron el traslado

192

puntos de venta
se trasladaron

DELEGACIONES

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

MAPA DE DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE PUNTOS DE VENTA



52

Delegaciones
comerciales
Territoriales

”

Para SELAE es fundamental que su red de venta esté capacitada.

FORMACIÓN

En 2018 se han impartido más de 4.900 horas de formación (Delegaciones y Puntos de Venta).

Los clientes son atendidos por personal profesional y comprometido, debidamente formado en todos los productos de SELAE. Los empleados y titulares de la red de venta reciben formación continua, sobre todo en buenas prácticas de Juego Responsable, Prevención de Blanqueo de Capitales y uso de tecnología.



4.900

Horas de formación
(Delegaciones y
Puntos de Venta)

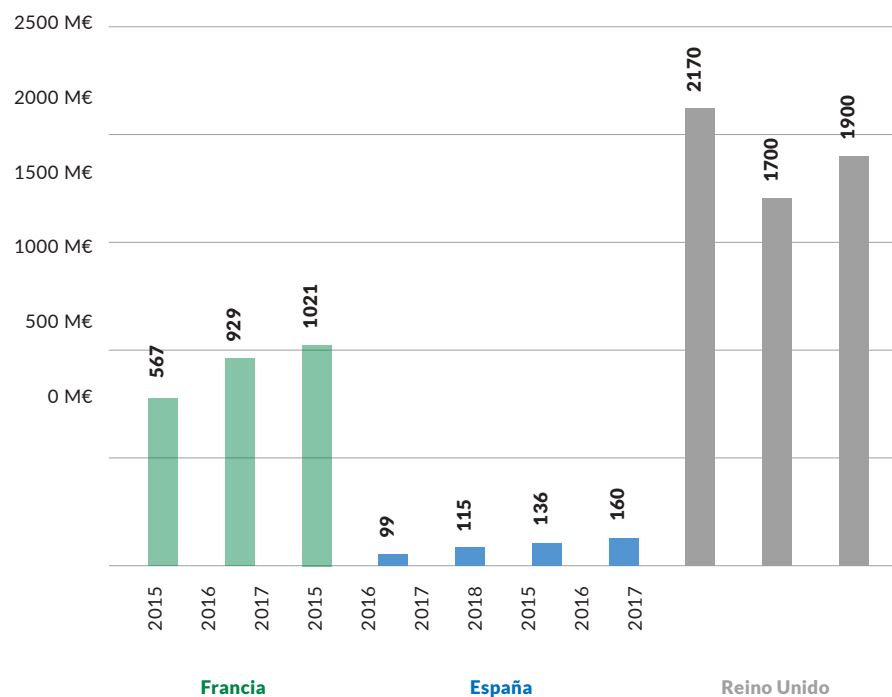


© Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.

CANALES DE VENTA ONLINE / MÓVIL

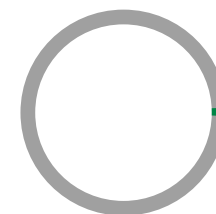
La venta a través de la Plataforma de Juego Online (web de SELAE www.loteriasyapuestas.es®), ha cerrado 2018 con un crecimiento del 18,02% en Ventas (160 millones de euros), suponiendo aún un reducido 1,77% del total SELAE en contraposición con compañías como Francaise des Jeux (FdJ, Francia) o Camelot (Reino Unido), donde suponen alrededor del 10% de las mismas.

Facturación negocio online SELAE vs Francia vs UK y su peso relativo en total negocio



98,23%

Ventas a través
de canal presencial



1,77%

Ventas a través
de canal online

+18,02%

En ventas a través
del canal online
(respecto a 2017)



160

M€ en ventas a través
del canal online en 2018

”

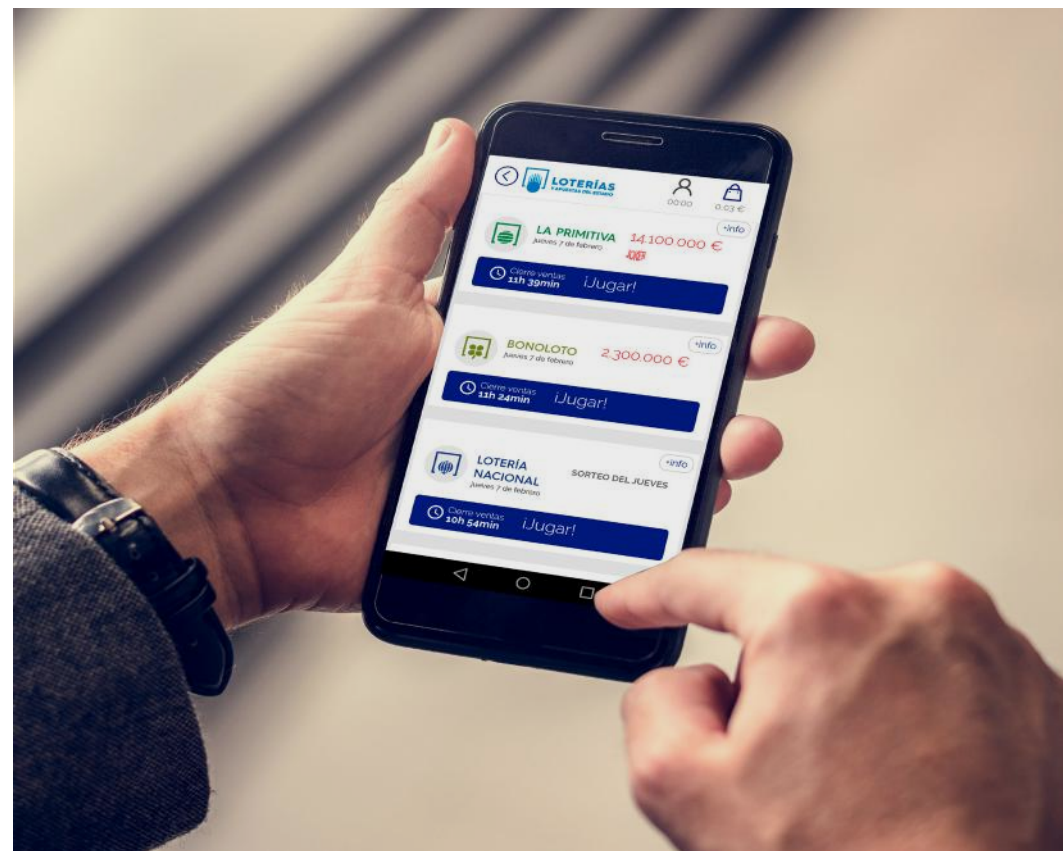
Se observa una notable estabilidad entre canales mixto, integral e internet.

Además, se observa una notable estabilidad entre canales mixto, integral e internet. Solo residualmente afectado por un crecimiento orgánico de los usuarios web, y proporcionalmente las ventas en este canal.

EVOLUCIÓN PARTICIPACIÓN VENTAS 2014-2018 POR CANAL DE DISTRIBUCIÓN

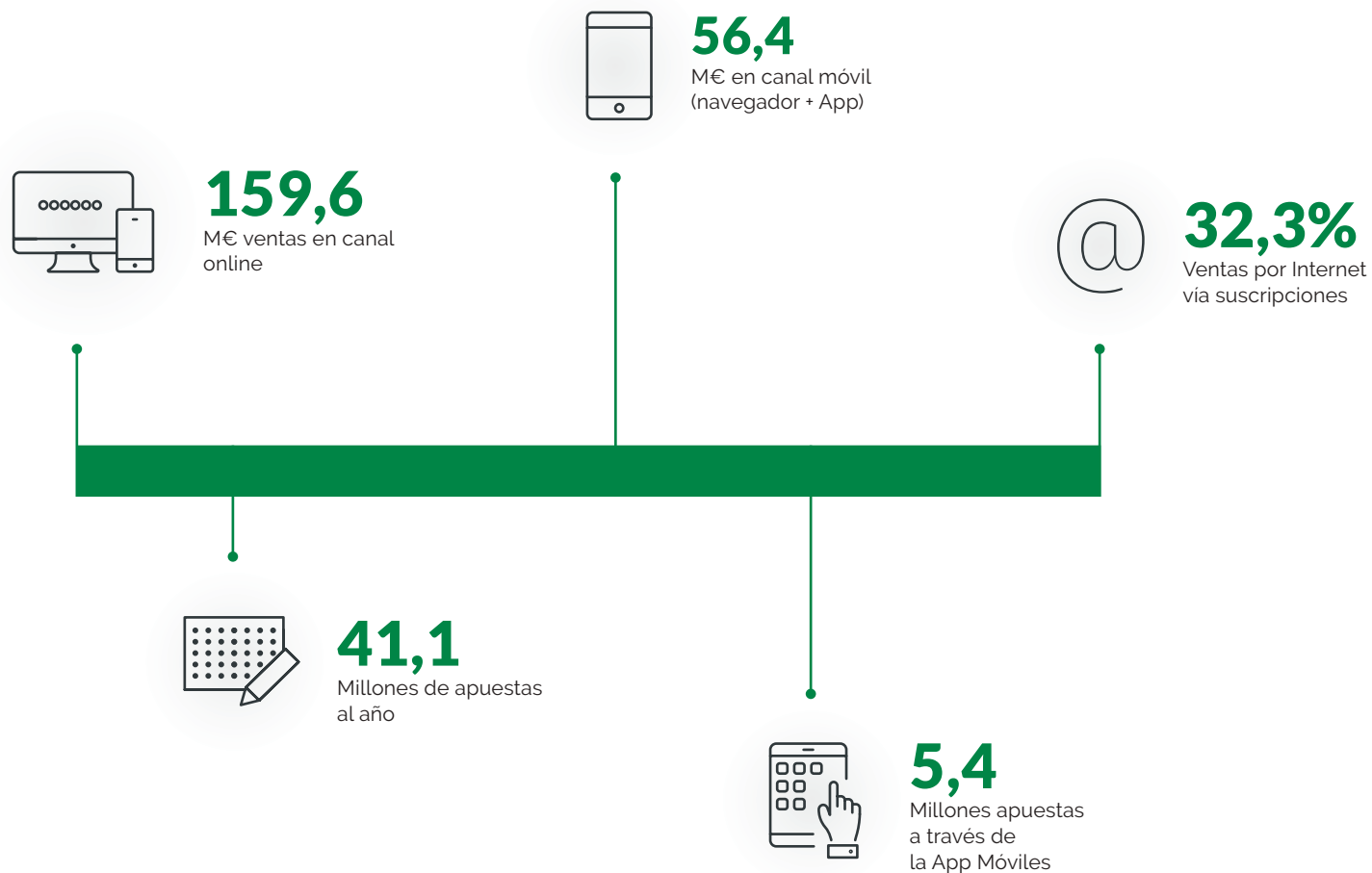
	Ventas x 1.000€	% Red Básica	% Red Mixta	% Web SELAE
2018	9.000.365	78,26	19,97	1,77
2017	8.917.816	78,62	19,86	1,52
2016	8.808.784	78,74	19,94	1,32
2015	8.779.706	79,01	19,85	1,14
2014	8.446.129	79,43	19,61	0,96

La acción más importante en 2018 se ha realizado en el **canal móvil**, dirigida fundamentalmente a mantener y mejorar la usabilidad de la plataforma tanto para dispositivos móviles como dispositivos con mayores tamaños de pantalla, consiguiendo una mayor impresión de los nuevos jugadores registrados, y una mayor facilidad de uso de la plataforma para los jugadores que ya la utilizaban.



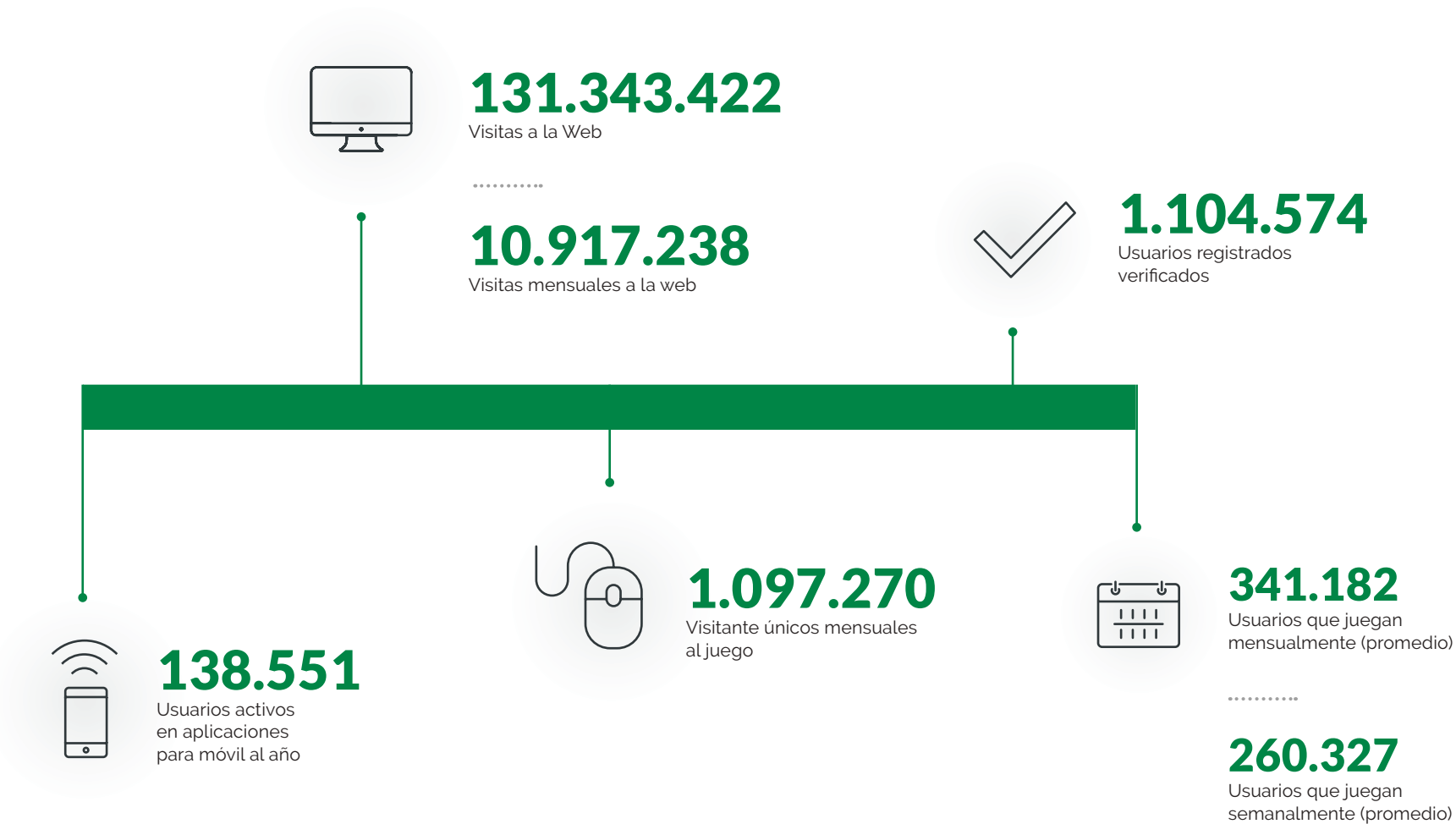
CANAL ONLINE

Cifras relevantes



CANAL ONLINE

Cifras relevantes



CANAL AUDIOVISUAL (LTV)



Durante el año 2018 se ha consolidado la nueva imagen de Loterías Televisión (LTV), soporte de comunicación Digital que SELAE tiene operativo en **9.383 puntos**.

Se ha trabajado poniendo el foco en el diseño de los contenidos a emitir para consolidar la imagen del canal potenciando el dinamismo, la modernidad y la comunicación corporativa de la sociedad y de sus juegos.

Durante 2018, se han desarrollado y distribuido los nuevos contenidos a emitir en la "pantalla de cliente" que se ha ido instalando en la gran mayoría de puntos de venta de la red comercial, alcanzando la cifra cercana a las **8.000 pantallas operativas**.

Se han afianzado los datos del **EGM** consolidando los buenos resultados obtenidos durante el año 2017, estableciéndose una media trimestral de **4.746.000 espectadores semanales** y una penetración cercana al 12 % en la población española mayor de 18 años que recuerda haber visto un contenido en LTV. Con ello Loterías televisión supera en audiencia y penetración a soportes similares, como Canal Metro, estaciones de tren y aeropuertos.

"

Nuestro canal audiovisual informa sobre el destacado compromiso social de "Loterías con el deporte", "Loterías con la cultura" y "Loterías con la sociedad". Para conseguir este objetivo se han desarrollado más de 290 piezas diferentes entre cartelería animada, flash con animación y videos adaptados.



290

Piezas entre cartelería animada, flash con animación y videos adaptada.



8.000

Pantallas de cliente instaladas, operativas en la red comercial.

CANAL AUDIOVISUAL (LTV)



Campañas significativas

- Modificación del Logo de El Joker de la Primitiva.
- Incorporación de "El destino es caprichoso" de Primitiva.

Cifras relevantes



4.746.000

Audiencia Semanal media
de espectadores



9.383

Pantallas desplegadas
en los puntos de venta



3.486

Poblaciones españolas
donde están repartidas
las pantallas

SITIOS WEBS OFICIALES DE SELAE (VENTAS Y CORPORATIVA)

Web loteriasyapuestas.es

Las ventas de SELAE por Internet se realizan a través de la página web www.loteriasyapuestas.es y de su App disponible para entornos móviles.

En 2018 se produce una mejora en la usabilidad de la web, incidiendo en el proceso de carga del monedero y en la visualización de la información utilizada por el jugador para realizar sus apuestas.

La web oficial de venta por internet de Loterías y Apuestas del Estado, es la web específica de juegos. En 2018 La web de SELAE se encuentra en la posición número nueve dentro de las **páginas webs más recordadas en el último mes por los internautas españoles** (según EGM). Ocupa la tercera posición (sube un puesto) en el ranking de mejores Websites en la categoría de Loterías, en Europa, siendo la **octava web de loterías más visitada del mundo** (Fte: www.similarweb.com y Google Analytics), recibiendo (solo la parte de juegos) **34,05 millones de visitas** (un 0,4% más que en 2017) y más de 41 millones de apuestas anuales.



”

En 2018 se produce una mejora en la usabilidad de la web, incidiendo en el proceso de carga del monedero y en la visualización de la información utilizada por el jugador para realizar sus apuestas.



34,05

Millones de visitas
(solo la parte de juegos)

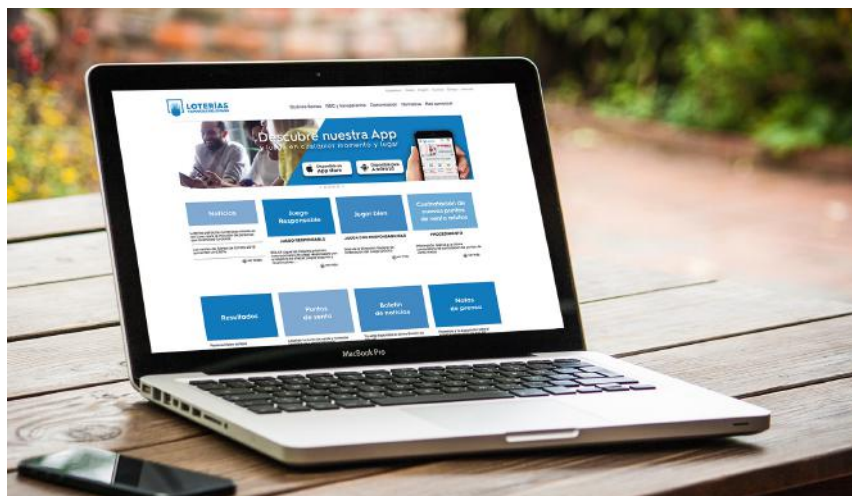
+0,4%

Más visitas que
en 2017



+41

Millones de
apuestas anuales



Web corporativa selae.es

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

En 2018 la acción más destacada en la web corporativa es la inclusión del servicio de localización de puntos de venta presenciales, de tal modo que los usuarios que lo deseen, pueden obtener el listado de direcciones de todos los puntos de venta de Loterías y Apuestas del Estado.

En el Portal de Transparencia se publica toda la información relevante para sus grupos de Interés, facilitando información institucional, organizativa y corporativa de la organización, así como, sobre las cuentas anuales, presupuesto y ejecución presupuestaria.

Las visitas globales a esta web han aumentado un 17,9% durante 2018 frente al descenso del 54% del año anterior.

”

SELAE refuerza su compromiso de transparencia con nuevas secciones en la web corporativa, incorporando un nuevo apartado, el Portal de Transparencia.

VISITAS A LA WEB CORPORATIVA

	2018	2017
Número de visitas	589.198	499.587



+17,9%

Aumento de visitas globales a esta web frente al descenso del 54% del año anterior.

”

En 2018 las conexiones a la Memoria Integrada aumentaron un 13,3%

SELAE sigue las mejores prácticas internacionales de juego responsable con el objeto de ofrecer juegos seguros y responsables.

VISITAS A LA PÁGINA DE JUEGO RESPONSABLE

	2017	2016
Número de visitas	53.106	37.977

El número de accesos a los contenidos de Juego Responsable han aumentado un 39,8% respecto a 2017

Elaboramos y publicamos anualmente en la web corporativa, como parte fundamental de nuestra RSC, la **Memoria Integrada SELAE**, recogiendo los aspectos que muestran los impactos económicos, sociales y ambientales relevantes de nuestra organización y su actividad para nuestros grupos de interés.



+39,8%

Aumento de accesos a los contenidos de Juego Responsable, respecto a 2017.

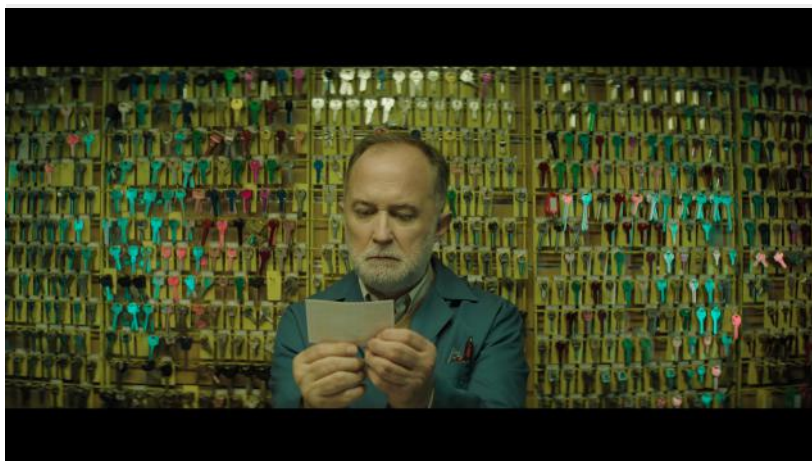


COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

Nuestra Comunicación Responsable

Las acciones más importantes llevadas a cabo en 2018 en comunicación han sido las siguientes:

- Desarrollo Plan de Comunicación Externa e Interna
- Consolidación de la Newsletter Interna como herramienta de comunicación interna
- Potenciar las noticias internas
- Consolidar y maximizar los contenidos sociales en todos los canales (redes sociales, programas de TV, Ltv, y Boletín)



Cifras relevantes en comunicación:

412
Emisiones diarias de
los **Sorteos en La 1 TVE**

+ 10
Emisiones de
Sorteos viajeros

52
Emisiones de **"La Suerte
en tus manos"** en La 2 TVE

+ 2
Emisiones especiales
Navidad y El Niño



86.500

Ejemplares del Boletín LAE:
(15.000 en enero y 14.300 en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre, y noviembre). A partir de septiembre a cada empleado a título individual se les hace entrega de un ejemplar.

7.200.000

Visualizaciones / Reproducciones en el **canal oficial de SELAE** en YouTube

592.590

Visualizaciones al **Spot del Sorteo Extraordinario de Navidad** en canal oficial de loterías en YouTube

Redes Sociales

Relacionado con las redes sociales, en 2018 se consiguieron los siguientes hitos:

- Consolidación de los Planes de contenidos semanales
- Apoyo a las campañas publicitarias desarrolladas para los diferentes productos de Loterías
- Consolidar y maximizar los contenidos sobre la labor social de Loterías

Televisión

En televisión se consolida y maximiza los contenidos sobre el compromiso social de SELAE.

En 2018 el Programa del Sorteo de Navidad en Televisión alcanzó un Share de un 48,5% (8,7% más que el año anterior), y fue visto por 2.341.000 espectadores (571.000 más que 2017).

Cifras relevantes en Redes Sociales:

+ 267.000

Seguidores en
Redes Sociales



89.900

Seguidores en **Twitter**



152.668

Seguidores en **Facebook**



24.000

Suscriptores en **YouTube**



39

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



52

Planes de contenidos semanales que se abordan en Redes Sociales



Cifras relevantes en Televisión:

48,5%

Share alcanzado con el **Programa del Sorteo de Navidad** en TV.



2.341.000

Espectadores vieron el Sorteo de Navidad 2018

Publicidad

Principales cifras en Publicidad



22

Campañas
publicitarias

+ 66

Botes



+20

Premios obtenidos
(en diferentes
categorías)



9

Spot publicitarios
de Juegos de SELAE
(Campañas)



3

Spot publicitarios
de Acción Social
de SELAE



8

Proveedores/Agencias
publicitarias que trabajan
con Loterías (Directas)



4

Concursos
públicos



+100

Reuniones entre SELAE
y Proveedores / Agencias

Principales Campañas de Publicidad

Lotería Nacional



Cupido: se trata de afianzar el Sorteo Extraordinario de San Valentín y aumentar las ventas. Para ello la campaña se realizó a través de distintos formatos y soportes de comunicación, diseñando el décimo, carteles y vinilos para los puntos de venta, con sobres de regalo promocional y spots en televisión y cine, cuñas en radio, gráficas y prensa, circuitos de exteriores en las principales ciudades y video online, obteniendo un bronce en TV/Cine en los premios FIAP. Agencia Contrapunto BBDO.

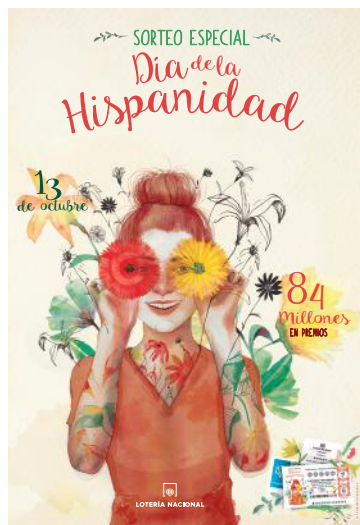


Día del Padre: se desarrollan piezas de la campaña de radio y prensa, diseñando el décimo y carteles para los puntos de venta. Agencia Contrapunto BBDO.



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

Lotería Nacional



Hispanidad: el objetivo era afianzar el Sorteo de la Hispanidad. Se desarrollan piezas para los puntos de ventas como diseño del décimo, carteles, vinilos, además, spots en TV y acciones especiales, cuñas en radio, gráficas y prensa, campaña online y redes sociales, circuito de exterior en las principales ciudades. Agencia Contrapunto BBDO.



40 Aniversario Constitución: el objetivo era la conmemoración y difusión del 40 aniversario de la Constitución Española y establecer como sorteo anual. Se desarrolla Acción especial Video Mapping, diseño del décimo y carteles para los puntos de venta, spots en televisión, campaña de radio, prensa, y online. Agencia Contrapunto BBDO.



Abandonado: 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. Además, se realizó decoración para el sorteo y se llevó a cabo a través de distintos medios: Campaña 360°, spot tv, cuñas, exterior, prensa, y digital. Agencia Contrapunto BBDO.

Lotería Nacional



22 otra vez: 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: campaña 360° televisión, radio, prensa, exterior y digital. Rueda de prensa para la presentación de la campaña y material para puntos de venta (carteles, vinilos y camisetas "primer premio vendido aquí"). Decoración para el sorteo y acción desayuno Teatro Real. Esta campaña obtiene el Premio Bravo. Agencia Contrapunto BBDO.

Euromillones



Porque lo tengo: se trata de dar a conocer e incrementar venta en botes especiales y otros sorteos especiales (Lluvia de Millones y el Millón Plus). Para esta campaña utilizan material para el punto de venta, prensa, radio, tv, exterior e internet. Agencia The Blend.

La Primitiva



El destino es caprichoso y puede elegir a cualquiera: el objetivo de esta campaña era consolidar la imagen de la primitiva y aumentar la participación en el juego. Hubo 23 campañas para la presentación de botes de mayo a julio y de agosto a diciembre. Esta campaña es finalista en El Sol (film), Bronce en premio control (revistas) y finalista Anuncios 2019 8radio). Agencia Proximity.



Joker (primitiva): se trata de dar a conocer los cambios en el juego y aumentar la participación en el. 360º promoción joker festival en redes sociales e internet. Esta campaña es finalista en Anuncios 2019 en la categoría de radio. Agencia Proximity.

La Quiniela



Dos hombres y un boleto: esta campaña tiene como propósito, asociar La Quiniela con el Mundial de Futbol y fomentar la participación en el juego. Para ello la campaña contó con distintos formatos y soportes de comunicación: Campaña 360° TV, radio y digita. Además se promociona un sorteo para un viaje a Rusia. Agencia RK People.

Si te la juegas, que sea La Quiniela: El objetivo de la campaña es asentar imagen de marca y aumentar ventas en La Quiniela. Se desarrollan piezas para televisión y redes sociales. Agencia RK People.

Otras campañas



- Piezas audiovisuales: **Loterías con el Deporte**, **Loterías con la Sociedad**, y **Loterías con la Cultura**.
- **Instalación de Árboles de Navidad Corporativos** en Cádiz y Mallorca.
- **Diversas inserciones** en prensa, radio y digital como contraprestaciones ofrecidas por patrocinios.
- **Presencia en la Vuelta Ciclista a España**: la Precampaña de Verano del Sorteo de Navidad está presente en la Vuelta Ciclista a España
- **Campañas locales Sorteos Viajeros**: para estos eventos se prepara la decoración y se llevan a cabo campaña local en radio.

Campaña Juego Responsable: en 2018 SELAE promocionó la conmemoración del Día Internacional del Juego Responsable realizando una campaña de comunicación y sensibilización en su compromiso con la sociedad española, impulsando el fortalecimiento y las buenas prácticas.



© imagen cedida por Down España

Campañas de Acción Social

- Campaña Compromiso Social - Cultura
- Campaña Compromiso Social - Sociedad
- Campaña Violencia de Género (Hay Salida)
- Campaña Compromiso Social - Cultura (Décimo)
- Campaña Compromiso Social - Deporte (Décimo)
- Campaña Compromisos Social - Sociedad (Décimo)
- Campaña Carrera Solidaria Corre por el Niño
- Campaña Síndrome de Down

TECNOLOGIA QUE NOS ACERCA A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

Durante el año 2018 se han realizado los siguientes proyectos:



Proyecto de **Renovación de Terminales Punto de Venta**, completando la instalación de **5.598** en establecimientos de la red.



Proyecto de **Repetición de Apuestas con Resguardo**.



Última fase del Proyecto de **Control de la Venta Anticipada** de Lotería Nacional.



Proyecto de **Modificación de la Lotería Primitiva y JOKER**.



Se avanza para poner en producción **nuevos proyectos a principios de 2019:**

- **Nuevos medios de pago para Venta por Internet**
- **Ampliación Modalidad ASD** (Apuestas de Soporte Digital) al juego de Euromillones
- **App del Cliente presencial**



El área TIC también ha trabajado en otros proyectos de **renovación tecnológica** como el **Portal de la Red de Ventas eSTILA**, la **modernización de los protocolos de comunicación de los terminales de Kewin Micro** instalados en establecimientos de baja actividad, y el **proyecto Conecta SELAE** para dotar de comunicaciones de voz y video a los ordenadores personales de los puestos de trabajo.

PRINCIPALES CIFRAS



12.909

Terminales de juego
a los que da servicio
los sistemas TIC



+2.846

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



+1.216

Millones de transacciones
de venta gestionadas
por los servicios TIC



+1.002

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



600

TBytes Volumen
aproximado de
información manejada

99,84%

Tasa de disponibilidad
de los Servicios
de Venta por Internet



99,96%

Tasa de disponibilidad
de los Servicios
de Sistema Central



83.733

Transacciones por
minuto (máximo en el
año) gestionadas por
los servicios TIC según
día de mayor afluencia
de clientes presencial
(09/01-12:22)

”

La Tecnología en SELAE ayuda a reducir el consumo de energía.

Los sistemas TIC de SELAE dan servicio a 12.909 terminales de juegos instalados por toda la geografía nacional, y a 1.104.574 usuarios registrados en Internet.

Para dar apoyo y cobertura a toda la Dirección y sistema TIC, SELAE cuenta con 125 profesionales especializados, llevando a la organización al mayor nivel de calidad y seguridad, tanto en desarrollo de servicios como en su mantenimiento, y que mejora cada día la experiencia y la satisfacción de nuestros clientes. Además, para afianzar la fidelidad de los clientes, dando respuesta a los requerimientos que nos demandan en los servicios y productos que prestamos, SELAE cuenta con los recursos y asistencia de aproximadamente 80 proveedores, con un presupuesto anual en TIC de 30 millones de euros (42,8% más que el año anterior).

En 2018 se formaron a 199 personas en TIC, realizando un total de 4.722,75 horas de formación, que representa el 41% de las horas formativas llevadas a cabo en SELAE durante ese periodo, y un coste que representa el 48% del gasto total de la Sociedad en formación.

80
Proveedores para dar apoyo y cobertura a toda la Dirección y sistema TIC de SELAE

30
M€ de presupuesto anual en TIC
+42,8%
más que en 2017



199

Personas se formaron en TIC



4.722,75

Horas de formación



41%

Del total de horas formativas llevadas a cabo en SELAE



48%

Respecto del **gasto** total de la Sociedad en formación

NUESTRO EQUIPO

SELAE dispone de un gran equipo de profesionales que, por su conocimiento y experiencia, aportan valor a la organización, manteniendo desde hace años su liderazgo en el sector. Para ello, está muy comprometida y proporciona un entorno de trabajo y una relación laboral basada en el respeto a la dignidad de sus profesionales, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal, física o social, así como la integración, conciliación, formación, desarrollo personal y seguridad y salud en la organización.

PLANTILLA DE SELAE / EMPLEO

La sociedad contaba a 31 de diciembre de 2018 con 612 empleados, 586 eran plantilla de los centros de trabajo de Madrid, 10 del Centro de trabajo de Tenerife, 6 de Burgos, 6 de Zamora y 4 de Palencia.



PLANTILLA / CENTRO DE TRABAJO / GÉNERO 2018

	Hombres	Mujeres	Total
1.- Poeta Joan Maragall	180	188	368
2.- Manuel Továr	88	58	146
3.- Xaudaró	51	14	65
4.- Arganda	4	3	7
5.- Tenerife	6	4	10
6.- Burgos	4	2	6
7.- Zamora	5	1	6
8.- Palencia	2	2	4
TOTAL	340	272	612



612
Empleados

586
En Madrid

10
En Tenerife

6
En Burgos

6
En Zamora

4
En Palencia

”

En 2018 se presenta una tasa de rotación del 6,05% (superior a la tasa del año anterior del 4,77%).

Mediante medidas de fomento de empleo y promoción profesional, durante el año 2018 se han incorporado 15 personas, 1 de ellas por reincorporación de excedencia, que representan una tasa de contratación de 3,27% (incrementándose con relación al año anterior que fue de 1,75%). A las incorporaciones ya mencionadas hay que añadir dos transformaciones de contrato temporal a indefinido y 4 cambios de categoría.

En 2018 se han incorporado 15 personas nuevas gracias a medidas de fomento de empleo y promoción profesional.

Se han registrado 32 finalizaciones de contrato, de las cuales 20 corresponden a jubilaciones, 7 a excedencias y bajas voluntarias, y el resto a bajas por incapacidad y fallecimiento.

La plantilla de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado, ha disminuido un 2,70% respecto al año 2017.

PLANTILLA DE LA SOCIEDAD A 31 DE DICIEMBRE

	2018	2017
Núm. empleados ¹	612	629

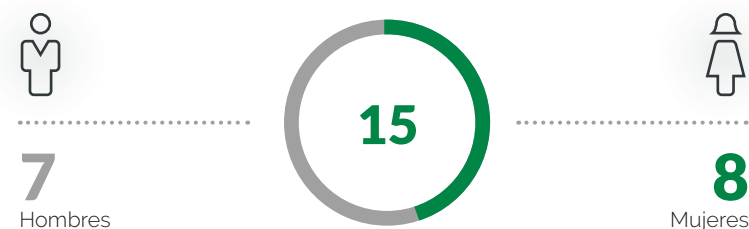
¹ Sin considerar coeficientes de jornada

PLANTILLA MEDIA

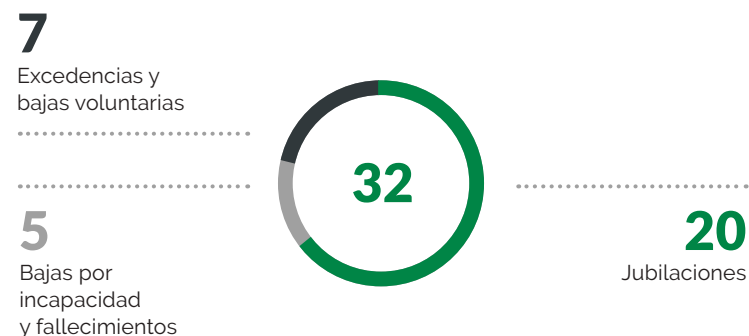
	2018	2017
Núm. empleados ¹	622	639

¹ Sin considerar coeficientes de jornada

Nuevas contrataciones 2018 100% indefinidos a tiempo completo



Finalizaciones de contrato 2018

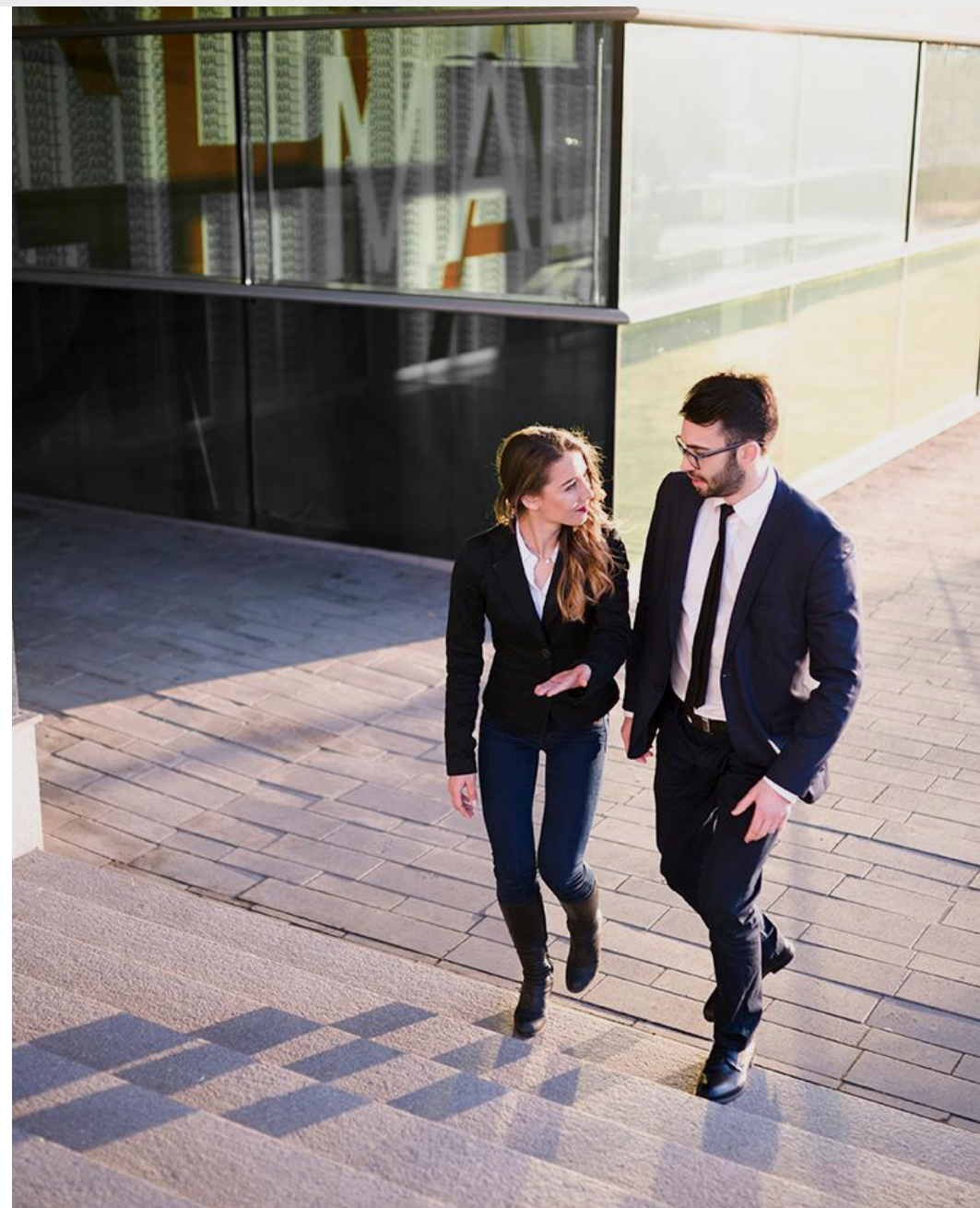
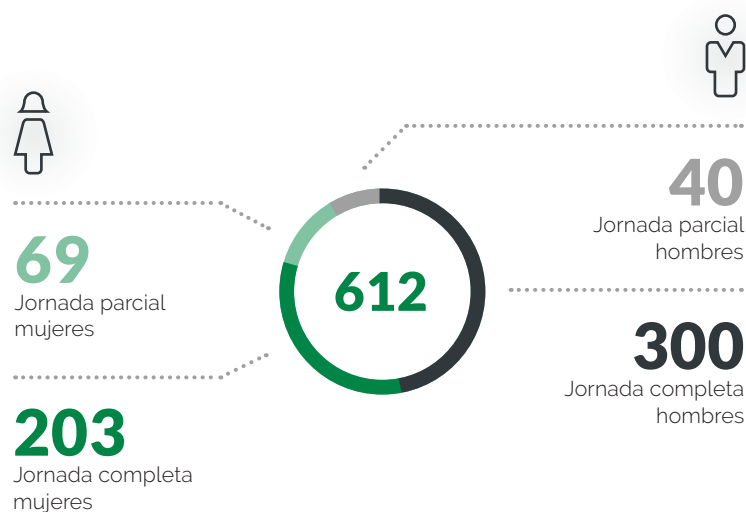


MODALIDAD DE CONTRATOS

En el ejercicio 2018, se han transformado en indefinidos los dos últimos contratos temporales que existían, situando la contratación indefinida en el **100%**.

Respecto al tipo de jornada, la gran mayoría de la plantilla tenía jornada completa. En concreto, 503 empleados contaban con contrato a jornada completa y 109 a tiempo parcial

Contratación indefinida por género y tipo de jornada



”

En compromiso con el empleo estable, el 100% de la plantilla de SELAE tiene contrato indefinido a 31 de diciembre de 2018.



503

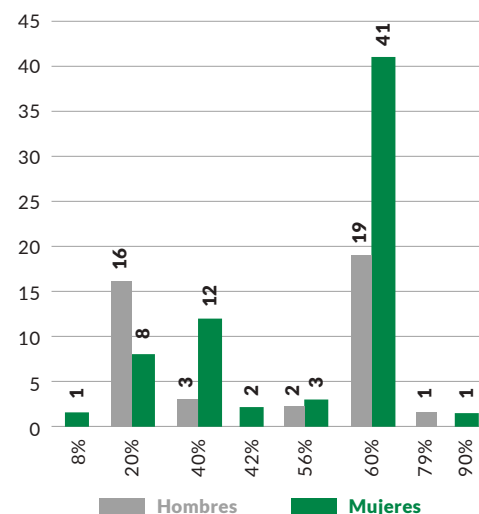
Contratos a jornada completa

109

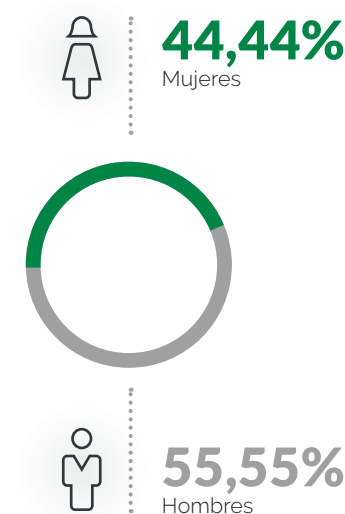
Contratos a jornada parcial



Contratación indefinida a tiempo parcial por género y porcentaje de jornada

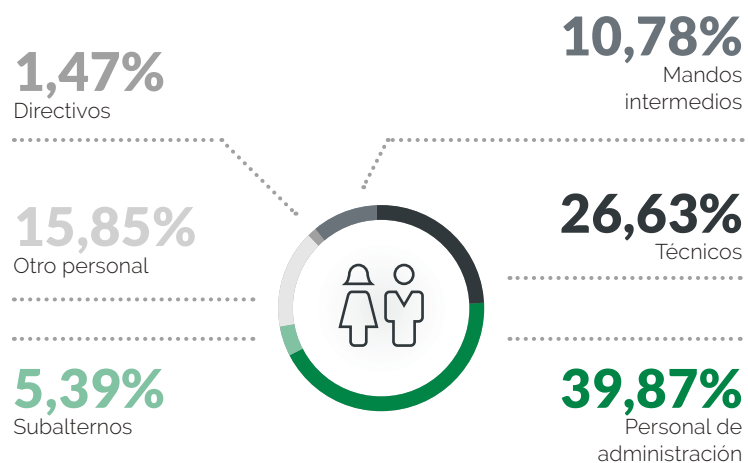


Distribución de la plantilla por género



En lo que se refiere a la composición de la plantilla por **categoría profesional**, el 39,87% corresponde a personal de administración, seguido del colectivo de técnicos (26,63%), otro personal (15,85%), mandos intermedios (10,78%), subalternos (5,39%), y directivos (1,47%)

Composición de la plantilla por categoría profesional



La antigüedad media de los trabajadores se sitúa en 27.40 años.

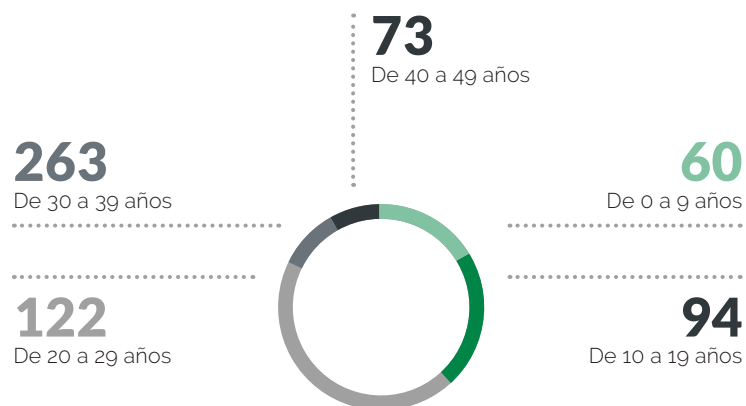
SELAE cuenta con una plantilla con amplia experiencia y de avanzada edad media, situándose la misma en los 53.5 años (53 hombres y 54 mujeres).

27,40
Años de **antigüedad**
media de los trabajadores

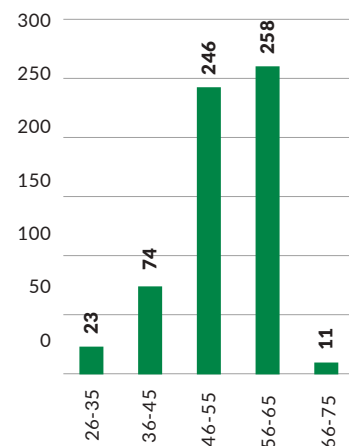


53,5
Años de **edad media**
de los trabajadores

Años de permanencia en la empresa por tramos



Edad de la plantilla por tramos (años)



PLANTILLA / POR TRAMO DE EDAD / GÉNERO 2018

	Hombres	Mujeres
< 30 años	0	4
Entre 30-50 años	99	57
> 50 años	241	211
Total	340	272



Con relación a la composición de la plantilla por **nivel de cualificación y género**, presenta un reparto equilibrado en los distintos niveles de cualificación, aumentando en 2018 solamente, el colectivo de trabajadores con estudios de formación profesional por las nuevas incorporaciones.

PLANTILLA / NIVEL CUALIFICACIÓN / GÉNERO 2018

	Hombres	Mujeres	Total
Formación Universitaria	121	99	220
Bachilleratos	72	64	136
Formación Profesional	46	22	68
Secundaria	40	33	73
Primaria	5	3	8

* Sin acreditar **107**

FORMACIÓN

MAGNITUDES

SELAE, con carácter anual, diseña un Plan de Formación encaminado a dotar a sus trabajadores de los conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su puesto de trabajo y así contribuir a alcanzar los objetivos de la Compañía. En la ejecución del mencionado Plan de Formación, SELAE ha invertido 212.000€, siendo la inversión de formación por empleado en este ejercicio de 346,83€

El número de horas destinadas a la formación de trabajadores ha sido de 11.405.



11.405

Horas de formación



212.000

€ invertidos en
el Plan de Formación



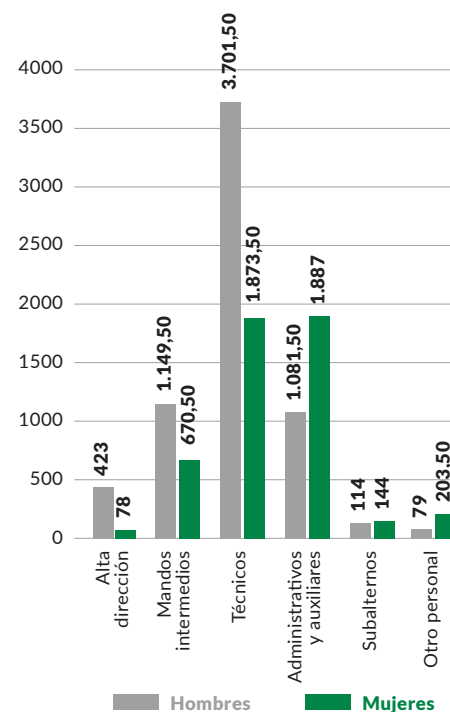
346,83

€ invertidos por
empleado en 2018

”

Durante el ejercicio 2018, en SELAE se han realizado 71 actividades formativas, participando un total de 273 trabajadores.

Horas de formación distribuidas por género



18,04

Horas de promedio
de dedicación por
empleado

17,24

Horas en las mujeres,
que supone

7,08%

De aumento
respecto al 2017

19,75

Horas en los hombres,
que supone

9,24%

De aumento
respecto al 2017

TIPOLOGÍA Y CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN

SELAE se encuentra comprometido en el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores. Por ello, el Plan de Formación recoge cuantas necesidades sea necesario cubrir y que se hubieran identificado en los correspondientes procesos de análisis que SELAE lleva a cabo con este propósito. SELAE, por su condición de Sociedad Estatal, se encuentra profundamente comprometido con la Sociedad y, por tanto, sus trabajadores deben cumplir rigurosamente con la legislación vigente en cada momento. Por ello se planifica formación dirigida a la actualización de normativa vinculada a la seguridad y salud, prevención de riesgos penales, prevención de blanqueo de capitales, etc.

”

Se planifica la formación dirigida a la actualización de normativa vinculada a la seguridad y salud, prevención de riesgos penales, y prevención de blanqueo de capitales, entre otros.



Durante el ejercicio 2018, el Plan de Formación se ha estructurado en torno a cinco objetivos:



1 Cambio de perfil

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

2 Actualización de perfil

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

3 Mejora de la competencia

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

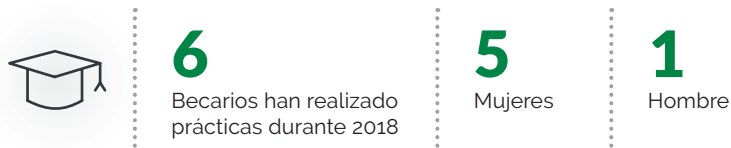
4 Ampliación de conocimientos

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

5 Utilización de una nueva herramienta

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

En los programas de prácticas que ha llevado a cabo en 2018, ha contado con la participación de 6 becarios (5 mujeres y 1 hombre). Además, durante cuatro meses del mismo ejercicio, SELAE contó con la presencia de una estudiante realizando sus prácticas curriculares.



Tan importante como la programación de actividades formativas es la calidad de éstas. Por ello y al objeto de comprobar la eficacia de las acciones formativas, una vez finalizadas, sus asistentes realizan la correspondiente evaluación. El 92% de los asistentes cumplimentaron la encuesta de evaluación, resultando que el 89,62% estimó que se habían alcanzado los objetivos del curso, siendo su nivel de satisfacción global de 8'83 puntos sobre 10. El porcentaje de asistencia a los cursos programados ha alcanzado el 94%.

La valoración general de los cursos es de 8,83 puntos sobre 10.

”

SELAE mantiene su compromiso con la promoción y formación práctica en el ámbito laboral de jóvenes titulados sin experiencia profesional.

96,85%

Horas impartidas presenciales

3,15%

Horas impartidas virtuales

5,07%

Han aumentado respecto el 2017

-58,26%

Han reducido respecto el 2017



92%

Asistentes que cumplimentaron la encuesta de evaluación



89,62%

Asistentes que estimaron que habían alcanzado los objetivos del curso



94%

Asistencia a los cursos programados



8,83

Puntos sobre 10 es la valoración general de los cursos



La representación de la plantilla en la Sociedad la ostentan tres comités de empresa y una delegada de personal.

RELACIONES SOCIALES

El personal de SELAE constituye el principal activo de la Sociedad para el cumplimiento de sus fines. Un claro indicador del fomento del empleo de calidad en la Sociedad se pone de manifiesto en que el 100% de la plantilla tiene contrato indefinido.

A 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 representación de la plantilla 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.

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

14,54%

Personal fuera
de Convenio

3,59%

Personal acogido al
Convenio Colectivo
para las Delegaciones
Comerciales

33,17%

Personal acogido al
Convenio Colectivo de
Oficinas y Despachos

48,70%

Personal acogido
al Convenio Colectivo
de Loterías y Apuestas
del Estado



GESTIÓN DE LAS PERSONAS: IGUALDAD, DISCAPACIDAD, CONCILIACIÓN

SELAE promueve la igualdad de género en todos los ámbitos de la empresa, con especial atención a la contratación de personal. Así, en el ejercicio 2018, la cifra de contratación de mujeres alcanzó el 53,34%



53,34%

En 2018 se alcanzó esta cifra de contratación de mujeres

IGUALDAD

En marzo de 2016 la Presidencia de SELAE aprobó el "Compromiso de la alta dirección de la empresa" con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminación directa o indirecta por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas encaminadas a alcanzar el mencionado objetivo.



En abril de ese mismo año **se constituyó el Comité de Igualdad**, que guarda su composición paritaria, de forma que está compuesta por 8 miembros, cuatro mujeres y cuatro hombres.

"

En marzo de 2016 la Presidencia de SELAE aprobó el "Compromiso de la alta dirección de la empresa" con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminación directa o indirecta por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas encaminadas a alcanzar el mencionado objetivo.

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

- Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades
- Conciliación de la vida familiar con la actividad laboral
- Políticas de formación
- Seguridad y salud en el trabajo
- Derecho a la intimidad
- Desarrollo profesional

GESTIÓN DE LAS PERSONAS: IGUALDAD, DISCAPACIDAD, CONCILIACIÓN

”

El Plan de Igualdad de SELAE entró en vigor este año, con medidas concretas para la igualdad entre hombres y mujeres.

PLAN DE IGUALDAD

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

El Plan de Igualdad de SELAE entró en vigor este año, con medidas concretas para la igualdad entre hombres y mujeres.

Durante el ejercicio 2018 **el comité de igualdad se reunió en 3 ocasiones**, para elaborar el proyecto de despliegue de las acciones identificadas dentro del Plan de Igualdad, así como el calendario de implantación. Dentro de las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio 2018, destaca la formación en materia de Igualdad que se ha impartido a los miembros que componen la Comisión de Igualdad.



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



Compromiso con la igualdad

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



Formación

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



Situación de mujeres y hombres y acceso a la organización

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

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



Promoción y desarrollo profesional

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



Política retributiva

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



Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación

Sensibilizar a la plantilla en materia de conciliación.



Salud laboral

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



Comunicación

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

PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO

”

Durante 2018 no ha sido necesaria la activación del Protocolo contra el Acoso, al no haberse recibido denuncia alguna a este respecto.

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

- **Toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno**, así como a la salvaguardia de sus derechos fundamentales de carácter laboral.
- Las personas que en el ámbito laboral se consideren objeto de conductas de acoso, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan, tienen **derecho a plantear una denuncia por acoso, con independencia de quien sea la víctima o la persona acosadora** en la situación denunciada y a solicitar la aplicación del presente protocolo.

Compromiso de asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.

Durante 2018 no ha sido necesaria la activación del Protocolo contra el Acoso, al no haberse recibido denuncia alguna a este respecto.



© Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.

PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LA MATERNIDAD

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

- **Mantenimiento del puesto de trabajo** por adopción de medidas preventivas:
 - **Adaptación de las condiciones de trabajo.**
 - **Limitación de tareas.**
- **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 2018 3 trabajadoras han causado baja por maternidad, no habiendo sido necesaria la activación de este protocolo.

”

Durante el ejercicio 2018 3 trabajadoras han causado baja por maternidad, no habiendo sido necesaria la activación de este protocolo.



DISCAPACIDAD

SELAE entiende que, para conseguir la integración, es importante que la accesibilidad universal y la prevención de riesgos laborales tengan un enfoque conjunto, de modo que todas las acciones que se lleven a cabo se hagan de forma eficaz, influyendo favorablemente en la seguridad, independencia, bienestar y en definitiva en la salud y calidad de vida del trabajador con o sin discapacidad. Desde esta perspectiva SELAE ha tenido durante el año 2018 actuaciones para la adaptación de puestos de trabajo, tal como recoge la normativa específica de prevención de riesgos laborales y mirando también hacia la integración total en la organización. SELAE se muestra proactivo a la incorporación de personas con discapacidad.

Actualmente SELAE cuenta con 21 personas con algún tipo y/o grado de discapacidad, lo que representa un 3,5% del total

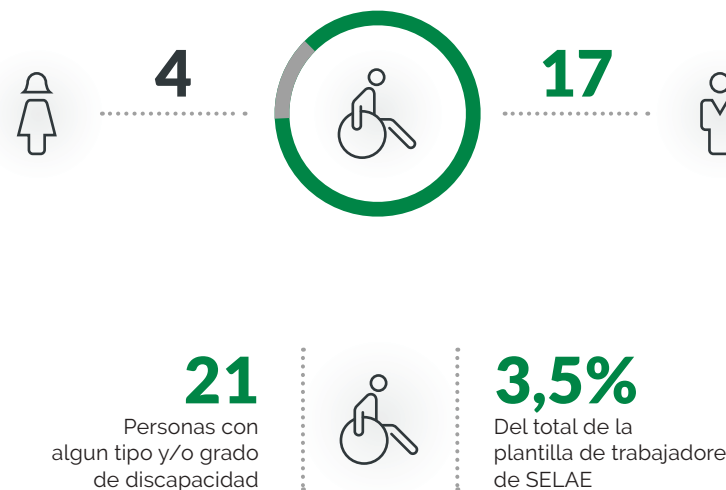
Igualmente, en los programas de prácticas que ha llevado a cabo en 2018, ha contado con un becario con discapacidad visual.



”

Para conseguir la integración, es importante que la accesibilidad universal y la prevención de riesgos laborales tengan un enfoque conjunto.

Empleados con discapacidad por género



CONCILIACIÓN DE LA VIDA PROFESIONAL, PERSONAL Y FAMILIAR

SELAE es conocedora de que el bienestar del personal se traduce en un mayor rendimiento lo que redundará en un aumento de la productividad y, por ello, favorece a los empleados la posibilidad de compatibilizar su faceta profesional y su vida personal y familiar. En este sentido, en el convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado, se hallan incluidas algunas medidas que han mejorado los derechos mínimos establecidos en la normativa de aplicación como son la posibilidad de reducir la jornada a aquellos trabajadores que tengan a su cargo hijos entre doce y catorce años y el permiso para acompañar a consulta médica, por el tiempo necesario, al cónyuge y familiares hasta el 1º grado de consanguinidad.

Estas medidas se complementan con otras que SELAE pone a disposición de sus empleados. Entre ellas 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.

”

Un total de 6 empleados
(3 mujeres y 3 hombres)
disfrutaron del permiso
de maternidad/paternidad
solicitado, reincorporándose al
finalizar el mismo.

Además se disfruta de horario reducido durante tres meses al año, coincidiendo con las vacaciones escolares, así como de un número de días de vacaciones/ libre disposición superiores a los recogidos en el Estatuto de los Trabajadores. Asimismo, existe una convocatoria anual de ayudas de acción social para contribuir a sufragar diversos tipos de gasto personales y/o familiares.

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

Durante 2018 un total de 6 empleados de SELAE disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad solicitado, reincorporándose al finalizar el mismo. Como muestra de paridad, el permiso fue disfrutado por 3 mujeres y 3 hombres



2 + 1

2 enfermeras
y 1 médico prestan
asistencia médica
a los trabajadores



6

Empleados disfrutaron
del permiso de
maternidad/paternidad
en 2018

”

En 2018 se ha presentado el proyecto “SELAE caminando hacia la Empresa Saludable” para lograr el bienestar de toda la plantilla.



SALUD Y SEGURIDAD

SELAE es la suma de los distintos modelos de organización y de gestión que ha tenido hasta llegar a Sociedad Estatal, constituidos por colectivos distintos que hoy conforman la misma organización. En este proceso y desde el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo se ha tenido como objetivo general difundir la Política preventiva e incorporarla en los procesos y centros de trabajo que hoy conforman SELAE. Desde el ámbito de la seguridad y salud, SELAE inició 2018 con el propósito de alcanzar un nuevo objetivo en materia de seguridad y salud que va más allá del cumplimiento legal, para lo cual se ha enfocado y comprometido con el bienestar de los trabajadores y ha presentado el proyecto “SELAE caminando hacia Empresa Saludable”. El objetivo general de este proyecto es el desarrollo del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, además de reducir los factores de riesgos laborales.

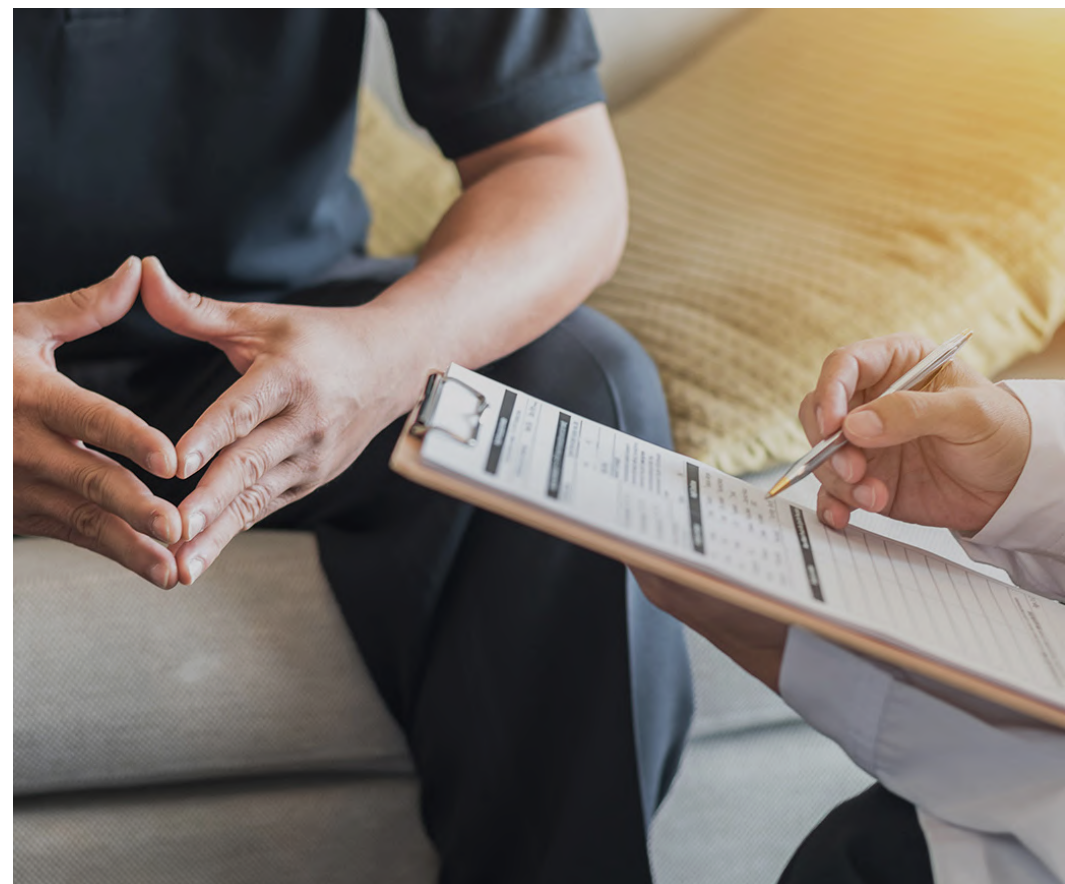
En 2018 se ha presentado el proyecto “SELAE caminando hacia la Empresa Saludable” para lograr el bienestar de toda la plantilla.

Las iniciativas anuales, dentro de la estrategia a medio plazo del proyecto “SELAE caminando hacia Empresa Saludable”, han sido presentar y difundir el proyecto en toda la organización, realizar la evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, poner en valor las acciones que SELAE tiene incorporadas en el ámbito de hábitos saludables y promoción de la salud así como potenciar hábitos saludables en el entorno laboral.

GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

El Plan de prevención de riesgos laborales es el instrumento de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y que contribuye a aumentar el grado de integración. El Plan incluye acciones como:

- **Revisar y actualizar procedimientos y protocolos** de prevención.
- **Realizar o actualizar las evaluaciones de riesgos** de los lugares y puestos de trabajo y planificar la actividad preventiva.
- **Proporcionar a la organización la información necesaria para que pueda tomar las decisiones** sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y el tipo de medidas a adoptar.
- **Informar de las medidas que son necesarias incorporar y colaborar con las Unidades encargadas** de gestionar su incorporación así como asesorar para determinar las revisiones e inspecciones de seguridad tanto de las instalaciones como de los equipos de trabajo, con el objetivo de evitar fallos y mantener las condiciones de seguridad iniciales.
- **Visitar periódicamente los lugares de trabajo** para poder estimar la eficacia y eficiencia de las medidas incorporadas, detectar deficiencias y trasladar interés por su solución.
- **Informar y formar en las medidas y riesgos de los puestos de trabajo.**
La formación se dirigió, durante este periodo, principalmente a las incorporaciones a puestos diferentes de oficinas así como a trastornos musculoesqueléticos.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, SELAE se marcó como objetivo específico del ejercicio 2018 realizar la evaluación de riesgos psicosociales. En este periodo se ha llevado a cabo la toma de datos cuantitativos y cualitativos, utilizando la metodología del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En 2018 SELAE ha llevado a cabo una evaluación de riesgos psicosociales con la participación de todo el personal.

SELAE se esforzó en comunicar a toda la plantilla los objetivos de la evaluación de riesgos psicosociales y sus beneficios e igualmente fomentó la participación de todos los trabajadores, transmitiéndoles que los resultados serían más representativos cuanto mayor participación hubiera.

En esta línea, se realizaron múltiples acciones de comunicación, dirigidas a todos los empleados y empleadas y, en especial, a los Comités de Seguridad y Salud, buscando su implicación y participación en el proceso.

Otra iniciativa llevada a cabo, teniendo en cuenta que los trastornos músculo esqueléticos son el problema de salud más común en España y en Europa,



”

En 2018 SELAE ha llevado a cabo una evaluación de riesgos psicosociales con la participación de todo el personal.

SELAE ha impulsado la difusión de buenas prácticas para evitarlos mediante una Jornada formativa, impartida en sus instalaciones por sanitarios de Medicina del trabajo.

En 2018 se programaron las pruebas necesarias para valorar el estado de salud de los trabajadores, realizándose 252 reconocimientos médicos. Además, se atendieron a través del servicio médico propio de SELAE, 1.611 visitas de medicina general, un 1,65% más que en 2017.

252

Reconocimientos
médicos realizados
en 2018



1.611

Visitas de medicina
general

+1,65%

Más que en 2017

ABSENTISMO

La tasa anual de absentismo en 2018 es de 7,3% superior a la tasa de 2017 que representaba un 6,32%.

Las principales causas de absentismo fueron: bajas por incapacidad temporal de la Seguridad Social y MUFACE por contingencias comunes (enfermedad común o accidente no laboral), enfermedad o fallecimiento familiar, justificante médico propio, enfermedad sin justificante, y por lactancia, o los permisos de maternidad y paternidad.



7,3%

La tasa anual de absentismo, aumentando un 15,5% respecto a 2017



PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO

Dentro de la cultura preventiva de la organización está el poner al servicio de los empleados un Servicio médico asistencial que también tiene como misión la promoción de la salud en el entorno laboral. Desde el Servicio médico se lanzan, periódicamente, mensajes informativos y divulgativos de buenas prácticas para la salud. Igualmente, desde este servicio se presta apoyo a campañas de salud pública e iniciativas sociales.

Así, se ha realizado la **Jornada Hábitos Saludables**. Otras campañas difundidas durante el año 2018 han sido las siguientes:

- Forma parte de la unidad de héroes. Dona sangre y salva tres vidas (en colaboración con Cruz Roja).
- Hidratación ante altas temperaturas.
- Come seguro al aire libre.
- Protejamos nuestra piel del sol.
- Día mundial del cáncer de próstata.
- Día mundial sin tabaco.

”

Desde el Servicio médico se lanzan, periódicamente, mensajes informativos y divulgativos de buenas prácticas para la salud.

SELAE también ha organizado, en colaboración con la Comunidad de Madrid, sesiones divulgativas del **Programa Prevención familiar + Familia “¿Te preocupa que tu hijo consuma?”** Diseñado e impulsado por la Dirección General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid. El Programa se desarrolló durante cuatro sesiones, en uno de los centros de trabajo de SELAE, y fue impartido por personal especializado en psicología y expertos en prevención de drogodependencia.



ACCIDENTABILIDAD

Los datos de accidentabilidad en SELAE durante 2018 son:

Nº ACCIDENTES DE TRABAJO ¹	GÉNERO		ÍNDICE DE FRECUENCIA ²	ÍNDICE DE GRAVEDAD ³
	Hombres	Mujeres		
2	1	1	1,9	0,09

¹ Incluye número total de accidentes excluidos los *in itinere*.

² Incluye total de accidentes, respecto al total de horas trabajadas, multiplicado por 1.000.000.

³ Número total de días perdidos por accidente, excluido los *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas multiplicado por 1000.

ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO ¹	2018	2017
	0,327	0,473

¹ Índice de incidencia de AT cada 100 trabajadores (excluidos los accidentes de trabajo *in itinere*). El total de trabajadores (612) a 31.12.2018.

DÍAS LABORALES PERDIDOS POR ACCIDENTE DE TRABAJO ¹	2018	2017
	93	162

¹ Excluidos los accidentes de trabajo *in itinere*, referidos a días naturales a contar desde el día siguiente a la fecha de la baja por AT.

”

SELAE mantiene una baja tasa de siniestralidad laboral, destacando la ausencia de enfermedades profesionales. Todos los accidentes laborales son considerados por la mutua como leves.

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

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

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

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

SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

”

El dividendo pendiente de abonar en 2019 con cargo al beneficio del 2018 es de 52.032.025 euros.

APORTACIONES AL TESORO

El 25 de julio de 2018, la Junta general de Accionistas aprobó la distribución a los accionistas un dividendo a cuenta por importe total de 560.000.000 euros. Asimismo, la Junta General de Accionistas de fecha 26 de diciembre de 2018 aprobó la distribución de un dividendo a cuenta adicional por importe total de 987.207.863 euros. El importe total de dividendo a cuenta distribuido ha sido de 1.547 millones de euros, ligeramente inferior al importe distribuido en 2017 (un 0,31%). Sin embargo, el total de aportaciones al **Tesoro Público** alcanza los 2.253 millones de euros, en línea con el año anterior.



1.547

M€ distribuidos
a los accionistas

-0,31%

menos que en 2017



2.253

M€ de aportación
al Tesoro Público

A continuación se detallan las aportaciones de los ejercicios 2018 y 2017:

APORTACIONES AL TESORO PÚBLICO

	2018	2017	Variaciones	
			Absolutas	%
Dividendos a cargo de beneficios del año anterior	61.503.825,00	51.113.368,87	10.390.456,13	20,33%
Dividendos a cuenta	1.547.207.863,00	1.552.000.000,00	-4.792.137,00	-0,31%
Impuestos de Sociedades	591.618.479,64	597.591.118,74	-5.972.639,10	-1,00%
Impuestos sobre el Juego	46.095.072,31	48.963.774,02	-2.868.701,71	-5,86%
Tasas sobre el Juego	6.750.274,48	6.688.360,88	61.913,60	0,93%
TOTAL	2.253.175.514,43	2.256.356.622,51	-3.181.108,08	-0,14%

El dividendo pendiente de abonar en 2019 con cargo al beneficio del 2018 es de 52.032.025 euros.

AUDITORÍA DE CUENTAS

”

En 2018, SELAE elabora su primer informe de información no financiera.

Durante este ejercicio 2018 ha sido el primero en el que la Sociedad ha elaborado el **Estado de Información no Financiera** (en adelante el “EINF”) al estar obligada a ello por cumplir los requisitos establecidos en 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 material de información no financiera y diversidad. Dicho EINF ha sido incluido en el informe de gestión que integra las cuentas anuales de la Sociedad.

La auditoría de cuentas para el ejercicio 2018 fue realizada por la empresa Grant Thornton Spain. Esta firma ha realizado también la verificación independiente del EINF que establece la Ley 11/2018 antes mencionada.

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018, incluyendo el informe de gestión y el EINF, han sido formuladas por el Consejo de Administración el día 26 de marzo de 2019. Los auditores de la Sociedad han emitido sobre las mismas una opinión sin salvedades. Asimismo, los verificadores del EINF han emitido un informe sin salvedades.



RESULTADOS FINANCIEROS (INDICADORES ECONÓMICOS-FINANCIEROS)

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS-FINANCIEROS

	2018		2017		Variación 2018-2017	
	Miles €	s/vtas	Miles €	s/vtas	Miles €	%
Ventas de sorteos	9.000.365,98	--	8.917.814,50	--	82.551,48	0,93%
Premios sorteos devengados	5.781.109,03	-64,235%	5.687.682,19	-63,78%	93.426,84	1,64%
%Ingresos brutos por juegos (GGY)	3.219.256,95	35,77%	3.230.132,31	36,22%	10.875,36	-0,34 %
Otros ingresos de Explotación	56.693,82	0,63%	54.304,98	0,61%	2.388,84	4,40%
Costes directos de ventas/distribución y Publicidad	764.317,48	-8,49%	750.450,27	-8,42%	13.867,21	1,85%
Trabajos externos de producción	16.336,83	-0,18%	17.084,42	-0,19%	747,59	-4,38%
Comisiones	662.652,61	-7,36%	657.142,48	-7,37%	5.510,13	0,84%
Transportes	2.668,72	-0,03%	2.668,72	-0,03%	0,00	0,00%
Publicidad, promoción y rpp	76.220,10	-0,85%	68.826,74	-0,77%	7.393,36	10,74%
Otros costes directos	6.439,22	-0,07%	4.727,91	-0,05%	1.711,31	36,20%
Margen de distribución y ventas	2.511.633,29	27,91%	2.533.987,02	28,41%	22.353,73	-0,88%
Servicios Exteriores	28.336,20	-0,31%	28.611,00	-0,32%	274,80	-0,96%
Otros gastos de explotación	26.983,47	-0,30%	26.543,10	-0,30%	440,37	1,66%
Tributos	52.990,86	-0,59%	55.800,12	-0,63%	2.809,26	-5,03%
Gastos de personal	30.606,98	-0,34%	30.897,90	-0,35%	290,92	-0,94%
Beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones productivas (EBITDA)	2.372.715,78	26,36%	2.392.134,90	26,82%	19.419,12	-0,81%
Dotación para amortización y provisiones	6.693,6	-0,07%	5.157,91	-0,06%	1.535,69	29,77%
Beneficios antes de interés e impuestos (EBIT)	2.366.022,18	26,29%	2.386.976,99	26,77%	20.954,81	-0,88%
Resultados financieros	2.695,19	0,03%	3.396,15	0,04%	700,96	20,64%
Resultado antes de impuestos	2.368.717,37	26,32%	2.390.373,14	26,80%	21.655,77	-0,91%
Impuestos sobre beneficios	591.618,48	-6,57%	597.591,11	-6,70%	5.972,63	1,00%
Resultado del periodo	1.777.098,89	19,74%	1.792.782,03	20,10%	15.683,14	-0,87%

EVOLUCIÓN - IMPACTOS ECONÓMICOS

En el ejercicio 2018 las ventas del conjunto de Juegos que conforman el portfolio de SELAE, alcanzaron la cifra de 9.000,3 millones de euros y presentaron un crecimiento respecto del ejercicio anterior del 0,93%.

Para este ejercicio se ha mantenido la línea de crecimiento, y hace que 2018 sea el mejor en ventas desde la senda de recuperación post-crisis económica iniciada en el ejercicio 2014.

El total de premios repartidos sobre las ventas ha sido de un 64,2%, un 1,64% más que el año anterior cuyo porcentaje de premios sobre ventas fue de un 63,8%. Este aumento en el porcentaje ha sido debido fundamentalmente a que el porcentaje de premios sobre ventas en el sorteo del Niño aumentó pasando de un 69,4% a un 78,5%. En la Lotería de Navidad se produce también un ligero incremento pasando del 70,4% al 72,6%. Estos incrementos se ven parcialmente compensados por el descenso en dicho porcentaje tanto en la Lotería Nacional del Sábado (baja del 73,6% al 68%) y en la Lotería Nacional del Jueves (que desciende ligeramente, pasando del 72,5% al 70,9%).

Aunque las ventas han subido ligeramente, el aumento de los premios ha supuesto un ligero descenso de los beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA), del 0,8%, alcanzando los 2.372.716 miles de euros.

”

El número de premios repartidos en 2018 ha crecido un 1,64% respecto al año anterior.

9.000,3

M€ de ventas del
conjunto de Juegos



+0,93%

Crecimiento
respecto a 2017

64,2%

Total de premios
repartidos sobre
las ventas



+1,64%

Aumento respecto
a 2017

78,5%

Aumenta el porcentaje
de premios en el
Sorteo del "El Niño"



68%

Descenso de premios
en la **Lotería Nacional
del Sábado**

72,6%

Aumenta el porcentaje
de premios en el
Sorteo del Navidad



70,9%

Descenso de premios
en la **Lotería Nacional
del Jueves**

COLABORACIÓN INTERNACIONAL

SELAE mantiene su compromiso en el ámbito internacional con presencia activa en las principales asociaciones de Loterías:

European Lotteries (E.L). SELAE es miembro regular de esta asociación y forma parte de su Comité Ejecutivo. Preside y supervisa el Grupo de Trabajo de Seguridad e Integridad y participa en el Grupo de Trabajo Legal y Regulador, y en el Grupo de Trabajo de Innovación.

World Lottery Association (WLA). SELAE ostenta la condición de miembro regular de esta asociación y forma parte de su Comité Ejecutivo. Preside el Comité de Seguridad y Gestión del Riesgo.

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

SELAE es miembro regular de ésta corporación y forma parte de la Junta Directiva de CIBELAE manteniendo su puesto en la Vicepresidencia 1ª. Coordina el Grupo de Trabajo de la Comunidad de Procesos, y participa en otras Comunidades como la Jurídica, Tecnológica, Productos, y la de Prevención Lavado de Activos, RSC y Juego Responsable.

Por otro lado, SELAE también forma parte de la Sociedad Gestora de Euromillones (**Sociedad Loterías Europeas-SLE**), como socio participante de Euromillones. Mantiene una intensa relación y participa con otras Loterías en los Grupos de Trabajo de Marketing, Legal y Tesorería, Finanzas, IT, EPLSF (Foro de Seguridad de Loterías Socias de Euromillones).

”

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



Consolidamos nuestro liderazgo y prestigio en el ámbito internacional por las actividades que desarrollamos y el volumen de negocio. Durante 2018 SELAE está presente y participa en 22 reuniones sectoriales de Euromillones y los Grupos de Trabajo a los que pertenece, aportando tecnología, conocimiento y experiencia en el sector del juego.



22

Reuniones en los Grupos de Trabajo a los que pertenece en las distintas Asociaciones de Loterías en 2018.

”

SELAE consolida su liderazgo y prestigio en el ámbito internacional.

En 2018 SELAE participa en distintos eventos que se detallan a continuación:

Actividad	Organiza
Organización de una reunión del Comité Ejecutivo de CIBELAE	SELAE
Participación en el Seminario de Marketing	WLA/E.L
Participación en el Seminario Jurídico	APLA/WLA
Participación en "Industry days" y Asamblea General	EL
Participación en Seminario Legal	EL
Participación en Seminario sobre Juego Responsable	WLA/E.L
Participación en el seminario "Innovación y sustentabilidad de las Loterías"	CIBELAE
Participación en el Congreso	WLA
Participación en la Conferencia Anual	APLA
Participación en el seminario sobre Seguridad e Integridad	EL
International Gaming Market Insights Exchange	IGT

7

Compromisos de SELAE



COMPROMISOS CON EL CLIENTE

Introducción

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

Impacto de la actividad de juego

Para minimizar el impacto del juego, SELAE tiene implementadas en todos sus procesos y actividades las mejores prácticas de juego responsable de la Asociación European Lotteries, como medio para alcanzar su compromiso con el juego responsable.



El impulso de una práctica moderada del juego se convierte así en un aspecto fundamental de la misión de SELAE, así como en un compromiso con la sociedad española que nos permite avanzar en la senda de la sostenibilidad y la excelencia. Desde el año 2013 SELAE está certificada en materia de juego responsable por la Asociación de Loterías Europeas.

”

Nuestro compromiso con el juego responsable se ve reflejado en la implantación de las buenas prácticas de juego responsable de la Asociación de Loterías Europeas (European Lotteries) en SELAE.

Política de Juego Responsable

Los principios de SELAE en materia de Juego Responsable son:

- Incorporar mecanismos para evitar el acceso indebido al juego por parte de los menores.
- 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.
- Facilitar formación e información, en materia de Juego Responsable, a los empleados de SELAE e implementar programas para los Agentes de Ventas.
- Informar a los jugadores y Agentes de Ventas en lo referente a Centros Especializados de Ayuda o Asociaciones, en caso de juego excesivo.
- Informar a los jugadores y Agentes de Ventas en lo referente a Centros Especializados de Ayuda o Asociaciones, en caso de juego excesivo.
- Mejora continua en sus programas de Juego Responsable.



Investigación sobre juego problemático con juegos de SELAE

Con el objetivo de conocer la problemática de la ludopatía y poder poner las acciones de mejora que correspondan, SELAE ha impulsado dos estudios elaborados por profesores de gran prestigio en la materia. El primer estudio fue sobre la prevalencia del Juego en España elaborado por el profesor Francisco Labrador, Catedrático de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid en el año 2013. El segundo estudio fue realizado en diciembre de 2017 sobre la prevalencia en los juegos de Internet de SELAE y elaborado por Mariano Choliz, Catedrático de Psicología de la Universidad de Valencia.

”

La sensibilización, información y formación en juego responsable a los empleados, delegados comerciales y gestores de ventas de SELAE, son una condición indispensable para el éxito mismo de la estrategia de juego responsable que hemos implantado.

Políticas 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 prevención del uso no moderado del juego y evitando generar mensajes erróneos en relación a los juegos de azar.

En particular, SELAE viene implementado en los últimos años, estrictas políticas de no utilización de menores de edad en sus campañas publicitarias. Es por ello que, en las piezas creativas difundidas en los últimos años, no se emplea ni la voz ni imágenes de menores de edad.



Formación sobre juego responsable

Esta sensibilización y formación se hace de manera presencial, y también se disponen de las presentaciones de los cursos en la intranet de SELAE, y en el portal eStila para la red de venta. SELAE requiere que la Red Comercial conozca y aplique estos principios (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...); por este motivo, en el 2018 se impartió formación presencial de juego responsable por parte de los delegados a los puntos de venta y se les realizó un test de evaluación para conocer el grado comprensión de los mensajes tratados en la formación en aquellos aspectos necesarios para el adecuado desempeño de su labor profesional.



Información sobre la prohibición de juego a menores

Ni en el canal de venta presencial ni en el canal de venta por Internet de SELAE se acepta en ningún caso la participación de menores.

Protección de los menores de edad canal online

El canal online de SELAE no acepta en ningún caso el registro y participación de menores de edad. Los visitantes del canal

son debidamente informados de esta cuestión. Como medida adicional, todas las pantallas del canal online cuentan con advertencias de que el juego está destinado a personas mayores de 18 años, y tanto en la web de venta de juegos como en la web corporativa, se informa de la prohibición de juego a menores de 18 años, con el icono "+ de 18 años". Asimismo, en la app informativa de SELAE, existen similares referencias al pie en los formatos estándares para estos avisos.

Por otro lado, la aplicación de SELAE, Loterías PRO, fue específicamente diseñada teniendo en cuenta las consideraciones propias del Juego Responsable.

Al descargar la aplicación en el móvil, y antes de poder utilizarla el usuario deberá aceptar el aviso legal y las condiciones de uso de la aplicación. En ellas se presenta, resaltado en negrita, el siguiente texto:

"Está prohibido la instalación, el acceso y/o uso de esta aplicación a menores de 18 años. Esta aplicación solo tiene por destinatario a usuarios mayores de edad (18 años o superior)."

La Web Corporativa dispone de mecanismos de control garantizados por los Órganos de la Administración Pública para verificar que no es un menor (a través de la DGOJ y la policía verificando el DNI).

Tratamiento del Juego Responsable en la página web y en la APP de SELAE

En la Web Corporativa se encuentra toda la información general y relevante sobre las actividades que desarrolla SELAE. Especialmente, las comunicaciones sobre responsabilidad social y juego responsable, poniendo especial interés en aquellos mensajes y advertencias sobre los problemas e impacto del juego en grupos vulnerables de la sociedad y menores de edad.



SELAE está en constante búsqueda de la adecuación de los canales de juego remoto a la perspectiva de juego responsable. Así, la limitación de cantidades para apostar y el test de juego responsable son medidas que hemos desarrollado para la promoción del juego online moderado. La comercialización de juegos de azar a través de internet facilita la accesibilidad a los juegos por diferentes tipos de usuarios. Al mismo tiempo, conlleva nuevos riesgos para aquellas personas que presentan una conducta no moderada de juego. Conscientes de esta realidad, aplicamos acciones para asegurar que la presentación y comercialización de nuestros productos en este canal se hacen de acuerdo a políticas que favorezcan el juego moderado y responsable.

Igualmente, ofrecemos medidas de protección para los grupos vulnerables, como son los menores de edad o las personas que pueden presentar una conducta desordenada en relación al juego. A través de nuestra web corporativa (www.sela.es/es/web-corporativa) así como www.loteriasyapuestas.es) y la nueva



app para móviles sobre juego responsable, se recuerda muy especialmente, que el juego es para mayores de 18 años y que hay que jugar con sentido común y responsabilidad, destacando nuestro Centro de Atención al Usuario (91 596 23 00 o 900 11 23 13), que puede informar sobre las asociaciones de ayuda en materia de tratamiento de problemas de juego, y al que pueden dirigirse los jugadores con problemas de juego desordenado. Por otro lado, no olvidamos que la tecnología puede ser una buena aliada para desarrollar políticas de fomento del juego responsable, y en SELAE hacemos uso de ella con esta finalidad.

Transparencia en la información del canal online

Aportamos información clara y de fácil comprensión sobre la mecánica y la normativa de cada juego a todos nuestros usuarios. Desde el canal online, en ningún momento se ofrecen ofertas o medidas para persuadir al usuario de abandonar el juego o para recuperar pérdidas anteriores, uno de los factores de riesgo más importantes en personas que presentan conductas de juego excesivo. Asimismo, el usuario conoce en todo momento la hora actual, así como la duración de la última sesión en la que se conectó, aspectos que les ayudan a no perder la noción del tiempo empleado en el juego. Finalmente, nuestro canal ofrece enlaces a las principales instituciones que dan apoyo a personas con conductas desordenadas en relación al juego, información también al alcance de los empleados de la organización y los agentes de ventas del canal tradicional.

También en el apartado de juego responsable de la web de venta como de la web corporativa se informa de:

- **Principios** de Juego Responsable de SELAE
- Los **10 consejos de oro** para un juego responsable
- **Protección de menores**
- **Límites del juego**
- **Autoexclusión del juego**
- **Test de evaluación de juego** responsable
- **Centros de ayuda**
- **Información de la Dirección General de Ordenación del Juego** acerca del juego responsable: www.jugarbien.es
- **Estudios e Informes**
- **Certificación en juego responsable**

Limitación de las cantidades para apostar, autoexclusión y test de juego responsable

Hemos establecido límites en las cuentas de juego online



600 euros, importe máximo diario.

1.500 euros, importe máximo semanal.

3.000 euros, importe máximo mensual.

Asimismo, los usuarios tienen la opción de reducir los límites de depósito autorizados de forma inmediata.

Como medida adicional, se verifica la inscripción de cualquier usuario en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y SELAE no permite el juego a través de su canal online a aquellas personas registradas.

”

Para aquellos usuarios que temporalmente no deseen continuar jugando a través del canal online, se ha previsto un servicio de autoexclusión.

El canal online de SELAE permite al participante realizar un test de prevención de conductas adictivas de juego, con la finalidad de autodiagnosticar sus posibles problemas con los juegos de azar.

CALIDAD Y SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS

”

Una estrategia de confianza,
innovadora y responsable enfocada en
el cliente.

CALIDAD

SELAE tiene un compromiso con sus clientes ofreciéndoles servicios y productos de la máxima calidad, incorporando los mejores atributos de seguridad y garantizándoles un juego responsable.

Promueve la mejora continua de la gestión, apoyándose en un modelo de procesos que integra la gestión desde diferentes perspectivas:

- **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 la percepción de nuestra imagen y productos por los clientes y la ciudadanía, y actúa sobre las actividades y herramientas de gestión, así como sobre los servicios prestados y los productos ofrecidos.

Ya en el año 2008 se implantó un **Sistema Integrado de Gestión (SIGLAE)** para verificar el cumplimiento de los requerimientos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001, de seguridad de la información ISO 27001, y de las normas de seguridad de la World Lottery Association y de juego Responsable de la European Lotteries.

Consciente de la importancia que tiene el Sistema Integrado de Gestión para SELAE, se ha homologado éste, certificando periódicamente sus diferentes perspectivas por auditores externos acreditados.

En el año 2018 se renovó la certificación de carácter sectorial WLA-SCS con los requisitos que establece la versión de la norma del año 2016, y se realizó el seguimiento anual de la certificación del Sistema de Gestión en materia de Calidad -ISO 9001:2015, con el informe favorable de la auditoría externa anual, realizada por AENOR.

La calidad en cifras:

8,08

Satisfacción media
de Clientes del Canal
de Venta por Internet
(Máximo 10)



Respuesta a
sugerencias, quejas
y reclamaciones en
menos de **48 horas:**

+99



Tasas de disponibilidad de
los Servicios de Venta por
Internet: Superiores al

99,84%



15

Auditorías internas de procesos
y subprocesos del Sistema
Integrado de Gestión



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.

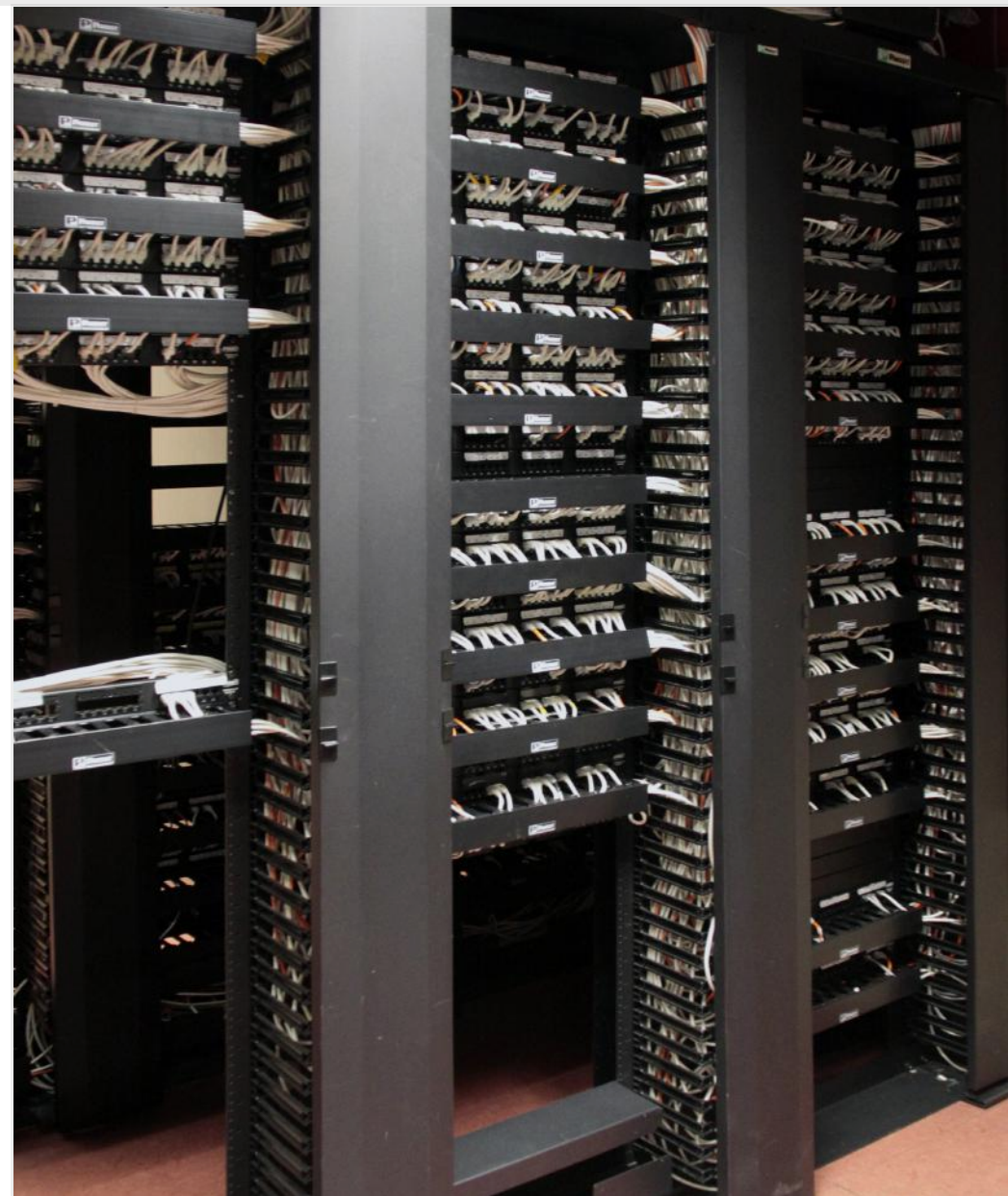
Nuestra organización tiene un compromiso con la Seguridad de sus clientes, y para ello introduce continuamente mejoras tecnológicas como consecuencia del uso y desarrollo de las TIC, una práctica ya consolidada en SELAE. Adopta las medidas para un correcto uso de la información y la prevención de ciberamenazas, al objeto de alcanzar ese nivel favorable de seguridad en todos sus procesos.

Conscientes de ello, durante el ejercicio 2018 se intensifican las relaciones con el CCN-CERT, con responsables de detección y respuesta a incidentes y responsables de seguridad o ciberseguridad de otras organizaciones, estableciendo canales de comunicación para compartir en tiempo real información sobre ataques en curso.

”

SELAE adjudica en 2018 un contrato para la prestación de Servicio de Centro de Operaciones de Seguridad de primer nivel que permitirá complementar las capacidades de la organización y la cobertura 7x24 de la respuesta.

Además, en este ejercicio, se establecen cláusulas de seguridad estandarizadas en los contratos de adquisición de bienes y servicios, y se licitan servicios de pruebas de seguridad. Estas iniciativas se complementan con la participación y asistencia en canales menos inmediatos como foros, congresos y seminarios.



© Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.

En 2018 SELAE implantó medidas en Ciberseguridad (para la seguridad física y tecnológica de los sistemas), destinadas a limitar los riesgos asociados a los dispositivos extraíbles mediante su cifrado, y adquiere nuevos sistemas de soporte a la navegación (proxies) para limitar el riesgo de ataque por esa vía.

SELAE opera desde 2008 un SGSI certificado conforme a la normativa ISO/IEC 27001 que cumple adicionalmente con los WLA-SCS, estándares de control de seguridad de la Asociación Mundial de Loterías. Dicho SGSI fue auditado de nuevo en 2018 con informe favorable con dos no conformidades menores.

En 2018 los Proyectos de control y prevención en Seguridad de la Información se centraron en gestionar el riesgo de acceso no autorizado mediante mejoras en la gestión de credenciales y mecanismos de autenticación.

Durante el año 2018 los hechos más relevantes han sido:

- **Renovación de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad** de la Información de acuerdo con las normas ISO/IEC 27001 y WLA SCS
- **Creación de una nueva infraestructura de clave pública**
- **En 2018, el Comité de Gestión de Seguridad de la Información** se reunió en 4 ocasiones, y además de las comunicaciones puntuales al personal sobre riesgos específicos, se adjudicó un contrato de soporte a las acciones de concienciación en materia de Seguridad de la Información dirigido a todo el personal, y cuya ejecución tendrá lugar durante 2019.



COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA SOCIEDAD

IMPACTO SOCIAL

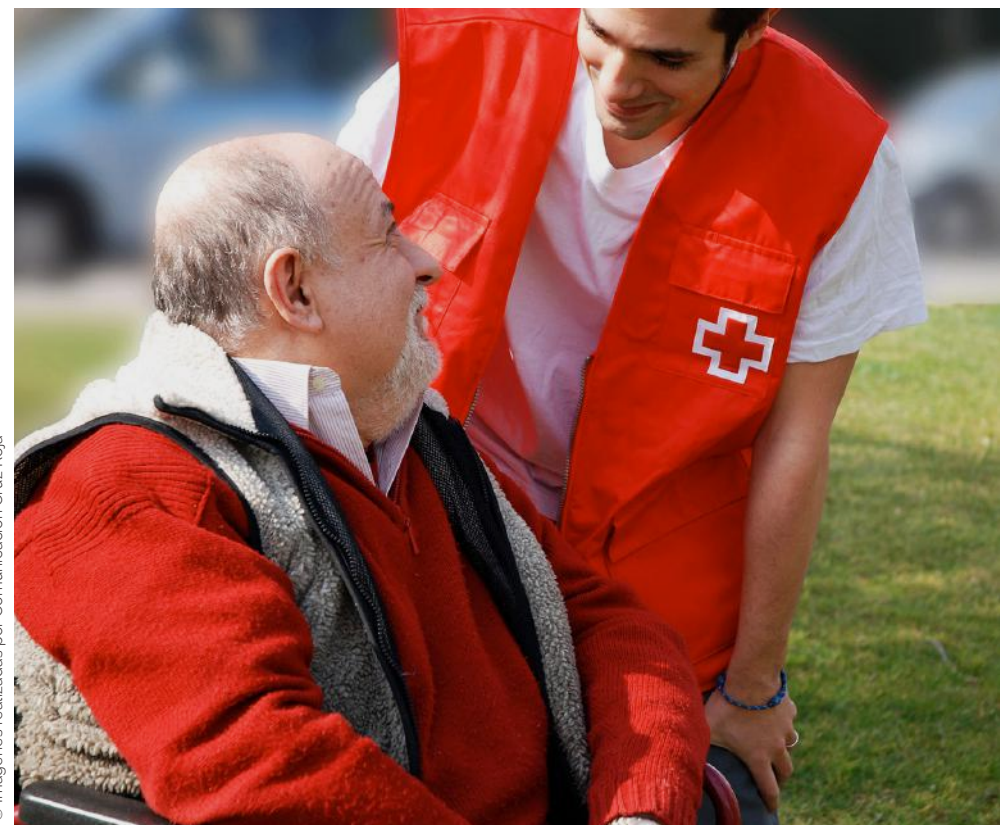
SELAE desde su creación en el año 1763 tiene un importante compromiso con la sociedad y una clara vocación de hacer una sociedad mejor. Actualmente, SELAE es una figura clave en el sector de juegos en el que opera, juega un papel relevante en el desarrollo sostenible del país, contribuyendo al crecimiento económico, al progreso social y al respeto al medioambiente.

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

SELAE mantiene la posición de privilegio como la Sociedad Pública Estatal que mayor contribución realiza a los Presupuestos Generales del Estado. Esta posición se traduce en la adopción de un papel proactivo en el desarrollo sostenible del entorno dando respuestas a los retos sociales más urgentes, en la minimización del impacto en el medioambiente de sus actividades y en la minimización del impacto del juego adoptando las mejores prácticas de Juego Responsable.

”

SELAE ha contribuido en el año 2018 de forma directa a la economía del país a través del ejercicio responsable de nuestras actividades, los dividendos e impuestos que paga al Tesoro Público, los proveedores a los que compra productos y servicios, y las personas a las que emplea directamente y del empleo indirecto generado por nuestra actividad y los premios que paga.



© Imágenes realizadas por Comunicación Cruz Roja

Cifras de contribución a la sociedad 2018

Actividad económica generada por SELAE



2.253
millones de euros
ingresados al
Tesoro Público



más de un
1.000.000
de **beneficiarios** de su
Acción Social



5.781
millones de euros
en premios a
los agraciados



101,3
millones de euros, importe
de la contratación adjudicado
a proveedores nacionales.



26,9
millones de euros
aportados a
Acción Social



El **91%**
de los **contratos** han sido
adjudicados a proveedores
nacionales

Empleo generado en 2018, directo e indirecto



612
empleados
contratados en
SELAE



30,6
millones de euros
en rentas de personal



más de
18.000
empleos indirectos generados
en los Puntos de Venta y
Delegaciones de nuestra red
comercial



Doctor Joan Seoane © Imágenes realizadas por la Asociación Española Contra el Cáncer

ACCIÓN SOCIAL DE SELAE

SELAE tiene un compromiso desde su creación en el siglo XVIII con la sociedad. Los beneficios obtenidos van al Tesoro Público y por tanto a todos los españoles y otra parte de nuestros ingresos como Sociedad, se destinan a cubrir las necesidades de entidades de interés público y social.

En este sentido, Loterías articula su labor social a través de proyectos sociales encuadrados dentro de tres grandes ejes de actuación:

Apoyo a la
sociedad;



Apoyo a la cultura,
educación e
investigación;

Y apoyo al deporte.

A ellos destinó en el año 2018 un total de **26,9 millones de euros**.

Apoyo a la Sociedad

”

SELAE destinó 19 millones de euros a cubrir las necesidades de entidades de interés público y social, tales como Cruz Roja Española; Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), Cáritas y Colegio San Ildefonso.

De hecho, gracias a estas alianzas, se pueden emprender medidas y dar soporte a diferentes ejes de actuación, tales como la financiación de líneas de investigación en el área de la salud; el apoyo social tanto al enfermo como a su familia; acción humanitaria; lucha contra el cáncer y vulnerabilidad social.

Apoyo

Cantidad en €



Cruz Roja

15.070.840



Cáncer

3.339.220

TOTAL

= 18.688.328



Cáritas

278.268





© Imágenes realizadas por Comunicación Cruz Roja

Apoyo a la Cruz Roja

SELAE colabora en el compromiso social de Cruz Roja con la sociedad y, en particular, con su compromiso con los más necesitados, en proyectos de atención a colectivos vulnerables (mayores, discapacitados, mujeres, etc...).

Nuestra colaboración a esta organización ofreciendo nuestro apoyo se remonta 94 años atrás.

Impacto social de las acciones de colaboración de Loterías:

SELAE destinó a la Cruz Roja 15.070.840 millones de euros, para los programas de:

- Atención a personas mayores.
- Atención a personas con discapacidad
- Atención a mujeres en situación de dificultad social
- Atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad
- Promoción de hábitos y conductas saludables
- Fomento del voluntariado

De estos programas se han beneficiado directamente más de 674.610 personas.

Además, SELAE colaboró y apoyó a Cruz Roja en las campañas informativas de sensibilización y concienciación de donación de sangre realizadas en 2018

SELAE también colabora con esta institución a través del Sorteo Especial de Cruz Roja dando la mayor visibilidad a la actuación de esta organización.

Apoyo a la Asociación Española contra el Cáncer

El cáncer es ya un problema de primera magnitud, tanto a nivel social, como sanitario: se prevé una incidencia de cáncer de 246.713 nuevos casos para el año 2020 –hoy en día la incidencia de esta enfermedad en España es de más de **200.000 diagnósticos** nuevos anualmente–.

SELAE está comprometida con la ayuda a la investigación contra el cáncer y ayudar a las personas y sus familiares.

SELAE sensible a esta problemática, dentro de su convenio de colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer, participa con una aportación de 3.339.220 millones de euros en varias líneas de actuación: una de investigación y la segunda al apoyo al enfermo y su familia. Este compromiso de SELAE, le hace participe directo en esta causa, liderando junto a la AECC el esfuerzo para disminuir el impacto causado por la enfermedad y mejorar la vida de las personas

Desde hace 29 años, SELAE viene colaborando y prestando apoyo a esta institución en la celebración del sorteo extraordinario en beneficio de la AECC, con la finalidad de dar mayor visibilidad a su actuación y difundir la labor social que desarrolla la Asociación en la sociedad actual. En 2018 el lema de esta campaña es **“Si luchas contra el cáncer, nos tienes aquí”**



”

El apoyo económico de Loterías ha permitido dar 2.712 ayudas a 542 familias, lo que supone una media de 1.500 euros por usuario en un periodo máximo de seis meses –según procedimiento interno AECC– y también ha beneficiado indirectamente a 1.626 personas.

Apoyo a Cáritas

SELAE consciente de los problemas que tiene la sociedad, apoya a organizaciones de interés público como Caritas, con el compromiso de contribuir a la construcción de una sociedad mejor a través de, entre otros aspectos, el aumento de la calidad de vida y bienestar de aquellos que más lo necesitan, especialmente de los más pobres y excluidos.

Con tal fin, en 2018 destinó a Cáritas **278.268** euros para financiar las actividades humanitarias y sociales, y en concreto los Proyectos y acciones siguientes:

- Acogida y acompañamiento a familias en situación de pobreza
- Acogida a mujeres víctimas de la violencia de género, prostitución y a personas con hijos
- Acompañamiento a personas migrantes
- Familia e infancia

”

Con la aportación económica de SELAE, más de 26.650 personas se han beneficiado de estos proyectos realizados en colaboración con Cáritas

© Imágenes realizadas por Comunicación Cáritas



Vulnerabilidad Social

SELAE participa activamente contra la lacra de la Violencia de Género, la Explotación Sexual y la Trata de Seres Humanos.

En marzo de 2018, SELAE en su salón de sorteos organizó una charla informativa sobre la sensibilización y prevención en materia de Violencia de Género, dirigida a toda su plantilla, contribuyendo de nuevo a la concienciación social de SELAE hacia esta realidad que afecta a las mujeres, y contra la que todos debemos actuar para lograr una sociedad en igualdad y libre de cualquier forma de violencia sobre la mujer. En la charla participó la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género informando sobre los recursos existentes y sobre las actuaciones y campañas de concienciación social llevadas a cabo.

”

SELAE fue una de las primeras empresas públicas en adherirse a la red “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, impulsada en el año 2012 por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género y el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.



A lo largo de estos años SELAE ha mostrado su compromiso con la violencia de género realizando numerosas actuaciones, entre las que destaca, la emisión anual de los décimos de Loterías conmemorativos de los Días Internacionales Contra la Violencia sobre la Mujer y Contra la Trata de Mujeres con fines de Explotación Sexual, y la difusión de las campañas en los boletines informativos y en las pantallas del canal LTV que se encuentran repartidas en los Puntos de Venta por toda la geografía española.

En 2018 SELAE puso a la venta el **Décimo de la Lotería Nacional** correspondiente al sorteo de 24 de noviembre, incorporando la imagen de la campaña para la Violencia de Género **“SI HAY SALIDA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO, ES GRACIAS A TI”**, en conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.



Además, el 30 de julio se conmemora la adopción, por la Asamblea General de Naciones Unidas, del Plan de Acción Mundial para Combatir la Trata de Personas (2010), instando a los Gobiernos de todo el mundo a acabar con esta lacra. «Asiste y protege a las víctimas de la trata» es el lema elegido este año por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para el Día Internacional, poniendo el acento en los movimientos migratorios como una de las vías utilizadas por las redes de delincuencia para atrapar a las personas con mayores dificultades en la trata y la explotación.

Son precisamente las mujeres y las niñas las principales víctimas de la trata de personas y constituyen más del 95% de las víctimas de trata con fines de explotación sexual. Así, con la imagen de la campaña **“NO INVIER TAS EN SUFRIMIENTO” en el Décimo del Sorteo de la Lotería Nacional del 28 de julio**, conmemorando el Día Mundial Contra la Trata de Personas, SELAE quiso dar visibilidad a la situación de muchas mujeres y niñas en el mundo, apelando a la sociedad para que evite la utilización del cuerpo de las mujeres como un objeto de consumo y fomente el rechazo a estas situaciones, favoreciendo la visualización de la trata de mujeres y niñas como otras formas de violencia contra las mujeres.

Con las buenas causas

SELAE apoya importantes causas sociales con la celebración de 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 2018 destacó los siguientes:

- Día Mundial de las Enfermedades Raras – Federación Española de Enfermedades Raras
- Día Nacional de la Esclerosis Múltiple- Asociación Española de Esclerosis Múltiple
- Asociación Española Contra el Cáncer
- Cruz Roja Española
- Día Mundial Contra la Trata de Personas
- Día Internacional de la eliminación de la Violencia Contra la Mujer
- Día de las personas desaparecidas sin causa aparente
- Federación de Asociaciones de personas Sordociegas de España "50 años en el espíritu de Helen Keller"
- 40 años de la Seguridad Social y sus Entidades Gestoras (INSS, TGSS, INEM, INSALUD, IMSERSO)
- Colegio de Huérfanos de Hacienda



Apoyo a cultura, educación e investigación

Conocedores del papel tan determinante que la cultura tiene en nuestra sociedad y la demanda creciente de la misma por parte de la ciudadanía, apoyamos al mundo educativo-cultural a través de diferentes acuerdos de colaboración y patrocinio con distintas entidades.

Apoyo	Cantidad en €
 Fundación Hospital Niño Jesús	50.000
 Teatro Real	50.000
 Agencia EFE Patrocinio Museo	60.395
 Colegio San Ildefonso	350.000
TOTAL	
	510.395

Cultura

SELAE a través de diferentes acuerdos de colaboración apoya iniciativas y actividades educativo-culturales, en el año 2018 fueron al Teatro Real y al Museo de la Agencia EFE.

Educación

Hemos renovado 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. En el año 2018 SELAE destinó 350.00 euros

Apoyo a la investigación

La investigación es, igualmente, otro de los ejes prioritarios de colaboración para Loterías. Su apuesta, tiene el objetivo de contribuir a encontrar nuevas soluciones o mejorar las existentes, así como apoyar a los investigadores españoles para que continúen en la vanguardia e incrementando la calidad de la ciencia en España. En concreto, Loterías ha colaborado en las siguientes líneas de investigación: cáncer y enfermedades del entorno pediátrico.

”

En lo relativo a la investigación del cáncer, cabe destacar la financiación de Loterías al proyecto de investigación para la identificación de mejores tratamientos y desarrollo de métodos de diagnóstico molecular no invasivo, del investigador doctor Joan Seoane, del Vall d'Hebron Instituto de Oncología (Barcelona), y al proyecto de investigación para la identificación de los mecanismos celulares responsables de la resistencia a agentes quimioterapéuticos en cáncer de cabeza y cuello, del investigador Doctor Angel Carracedo, de la Fundación Pública Galega de Medicina Xenómica



Doctor Angel Carracedo © Imágenes realizadas por la Asociación Española Contra el Cáncer



© Imágenes realizadas por el Hospital Infantil Universitario Niño Jesús

En cuanto a las enfermedades del entorno pediátrico, Loterías destinó para la financiación de proyectos de investigación 50.000 euros a la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús. Los tres proyectos de investigación financiados son:

- Valorar la efectividad de la rehabilitación robótica en niños con parálisis cerebral
- Técnicas para monitorizar a los pacientes y se titula Neuromonitorización multiparamétrica y nuevos biomarcadores, descripción y análisis de correlación con la evolución y pronóstico en el niño críticamente enfermo; por último
- Nuevos biomarcadores que permitan anticipar el pronóstico y complicaciones de pacientes con bronquiolitis.

Apoyo al deporte

Desde SELAE mantenemos un compromiso constante con el mundo del deporte fomentando la práctica deportiva, impulsando el deporte limpio o promocionando los valores del deporte español. La vinculación de Loterías y Apuestas del Estado con el deporte comenzó el 22 de septiembre de 1946, al disputarse la primera jornada de La Quiniela. Más tarde aparecerían El Quinigol, Lototurf y Quintuple Plus, y se sucederían las aportaciones y los patrocinios relacionados con el fútbol, las carreras de caballos, el balonmano, el ciclismo, etc.



Fomento del deporte

Colaboramos con distintas entidades deportivas españolas con la finalidad de promocionar los valores del deporte español, impulsar la práctica deportiva y fomentar el deporte limpio.

APOYO

Cantidad en €

As. Deportes Olímpicos ADO	1041813,75
Fundación Deporte Joven	12.000
Unipublic (Vuelta a España)	785.135
Patrocinio Gala del Deporte	32.670
Europa Press (Desayunos Deportivos)	36.237
Patrocinio Balonmano	124.782
Patrocinio Real Federación Natación	102.850
Patrocinio Real Federación Piragüismo	120.790
Patrocinio CRTVE retransmisión Dakar	164.470
Patrocinio RTVE Liga y Copa del Rey de Fútbol	1.870.162
Patrocinio Comité Paralímpico	603.950
Patrocinio entre SELAE y Fundación Tarragona 2017	1.207.900
Patrocinio con Real Federación de Deportes de invierno	90.593
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Rugby	45.296
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Hípica Española	75.494
Patrocinio entre SELAE y la Federación Española de Surf	90.593
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Deportes de Hielo	90.593
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Golf	150.988
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Beisbol	90.593
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Hockey	90.593
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Automovilismo	120.790
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Baloncesto	289.496
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Patinaje	120.790
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Karate	120.790
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Gimnasia	90.593
Patrocinio entre SELAE y la Federación Española de Pelota	90.593
Patrocinio entre SELAE y la Federación Española de Triatlón	90.593

TOTAL

7.751.144

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LOS ODS

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

SELAE está comprometida con el cambio climático. Para ello, analiza el impacto ambiental de sus actividades dentro de su cadena de valor, así como la cadena de suministro, con el objetivo de minimizarlo o reducirlo, adoptando buenas prácticas de sostenibilidad. Aunque el impacto ambiental de nuestra actividad de negocio es bajo, es objetivo de la organización el tratar de disminuirlo y lograr que nuestros procesos sean más eficientes y sostenibles y generen el menor impacto ambiental.

El compromiso de SELAE con el medio ambiente se sustenta principalmente en una política preventiva a través de:

- Reducción del consumo de energía y agua
- Reducción del papel de oficina
- Adquisición del papel para puntos de venta con sello FSC (Forest Stewardship Council)
- Adquisición de quipos de punto de venta ecoeficientes
- Requerimiento de certificación ISO 14.001 para nuestra cadena de suministro (terminales, impresoras y manipuladores de papel)
- Uso de la videoconferencia/teleconferencia para disminuir los desplazamientos y viajes.
- Uso del transporte público de los profesionales de SELAE para reducir emisiones, ayudando a los empleados con las tarjetas transportes para potenciar su uso
- Facilitar el reciclado de papel de oficina, asegurando el reciclado del equipamiento electrónico.

CONTAMINACIÓN

Emisiones de CO₂



En 2018 se han reducido las emisiones de CO₂ un 1,11% con respecto a 2017

TONELADAS EMISIONES CO₂

2018
2.112,92T
Procedente de la Electricidad



194,1T
Procedente del Gas



31,57T
Procedente del papel



18,61T
Procedente del agua



Total emisiones de CO₂
2.357,20T

2017
2.138,87T
Procedente de la Electricidad

155,3T
Procedente del Gas

68,85T
Procedente del papel

20,73T
Procedente del agua

Total emisiones de CO₂
2.383,75T

Gestión de Residuos

SELAE promueve el reciclaje interno de papel, consumibles, con el objetivo de minimizar la producción de residuos; facilitando puntos específicos de reciclaje en todos sus centros. Habilita depósitos para la clasificación de residuos (papel, tóner, plástico, orgánico). En el año 2018 se ha gestionado un total de 498,85T de residuos generados:

TONELADAS RESIDUOS GESTIONADOS

2018
356T
Papel de oficina



42 T
Papel de Loterías proveedores



Total
398 T

2017
595T
Papel de oficina

143,1T
Papel de Loterías proveedores

Total
738,1T

En relación con los residuos de equipos electrónicos, en 2018 se destruyeron en toneladas un 43,2% más que el año anterior, cuyo origen es la sustitución de terminales punto de venta:

TONELADAS RESIDUOS GESTIONADOS

2018
100,85 T
Residuos electrónicos
destruidos SELAE



2017
70,39 T
Residuos electrónicos
destruidos SELAE

En 2018 se reutiliza alrededor de un 5% de material de repuesto para el PAI, VFD y Kewin Multimedia.

Una empresa autorizada de la Comunidad de Madrid es la encargada de gestionar el tratamiento de esos residuos electrónicos que se van a destruir.



Medidas de prevención y eliminación de desechos

Entre las medidas de prevención más significativas adoptadas en SELAE, se encuentran:

- Disminución y centralización de la impresión
- Implantación de los servidores virtuales reduciendo de manera significativa el número de máquinas, liberando un gran número de recursos físicos que son retirados o reutilizados, con el consiguiente reaprovechamiento de los recursos.
- Impresión automática a doble cara liberando papel

CONSUMO DE AGUA

SELAE es consciente del valor del agua y por ello continúa trabajando en la búsqueda e implementación de mecanismos, equipos y sistemas que permitan la reducción y el consumo sostenible del agua.

En 2018 el consumo de Agua en SELAE aumento un 0,84% con relación al año anterior

CONSUMO AGUA M³

2018
18.560 M³
 Proveedores



2017
21.293,00 M³
 Proveedores

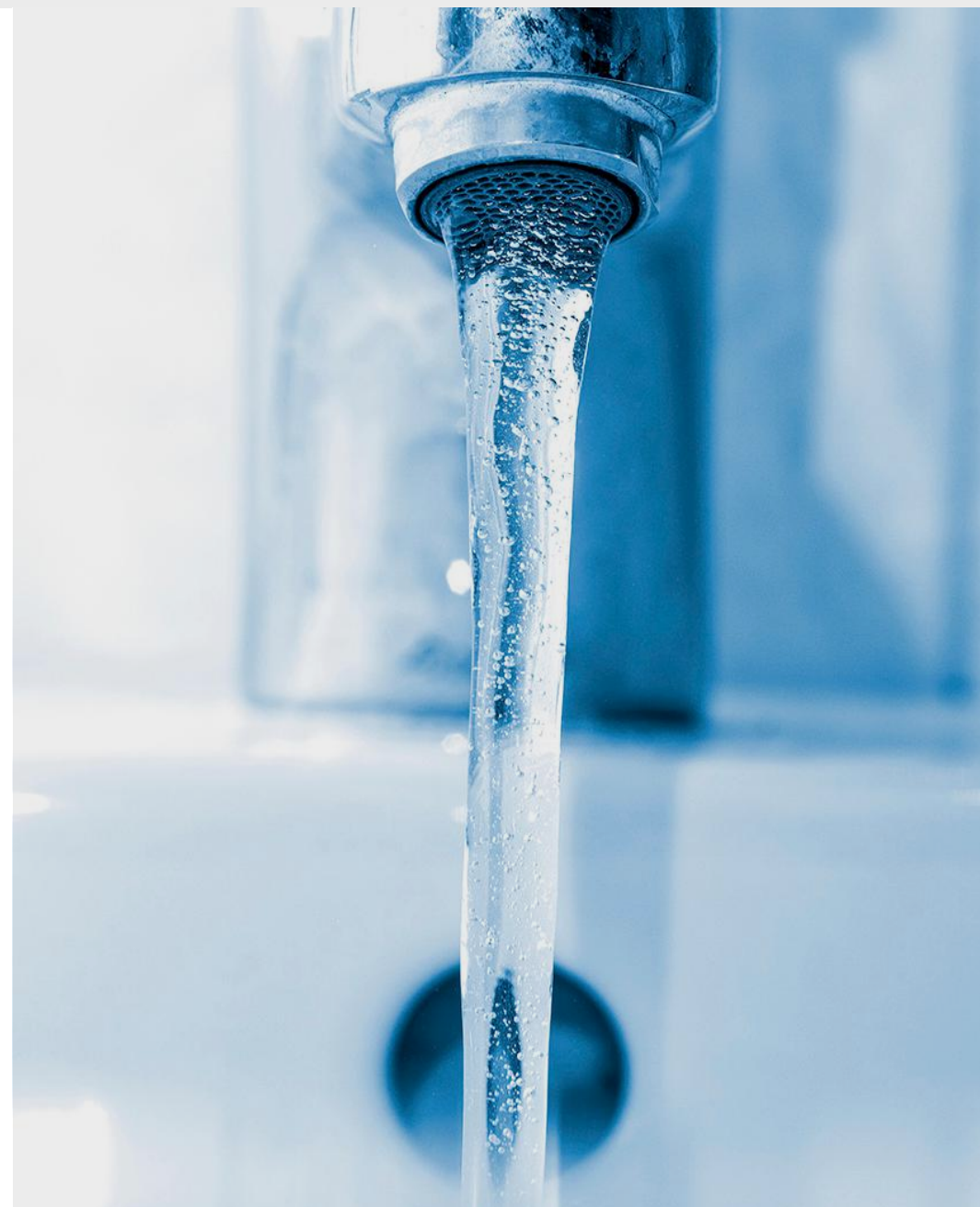
5.061 M³
 SELAE



5.018,58 M³
 SELAE

Total
23.621 M³

Total
26.311,58 M³



”

El consumible más importante en nuestra actividad es el papel térmico. SELAE en las licitaciones exige, en toda la cadena de suministro, una serie de requerimientos como que la materia prima para la fabricación de papel provenga de bosques sostenibles con el sello FSC, y que el manipulador esté certificado en ISO 14001 de medioambiente.s.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE SU USO

Conscientes de la importancia que la adquisición de bienes y servicios por parte de SELAE pueden tener en el medio ambiente, se van incorporando criterios ambientales y sociales en algunas licitaciones.

SELAE procura la inclusión de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente.

Debido a la implantación de la digitalización en determinadas actividades de la organización, y el buen funcionamiento del sistema centralizado de impresión en red, el papel de oficina se ha reducido un 8,41% y los fungibles de impresión (tóner, cartuchos) un 83,20 %.

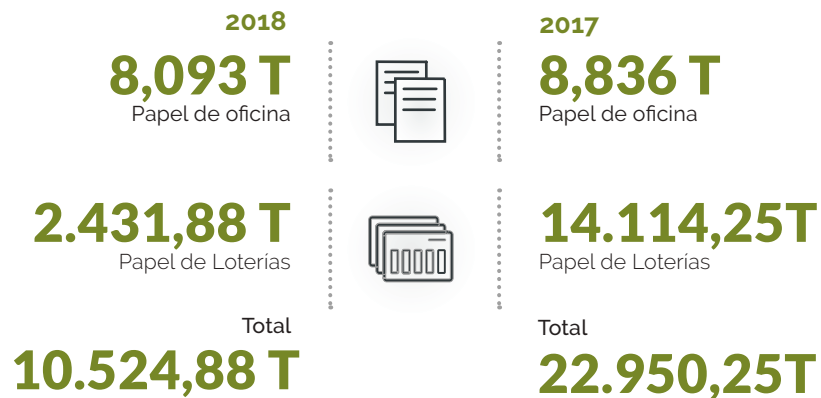


”

El consumo de papel de loterías, igualmente se ha reducido un 82,78% respecto a 2017

En el año 2018 SELAE ha consumido en toneladas

TONELADAS CONSUMO PAPEL



CONSUMO DIRECTO E INDIRECTO DE ENERGÍA Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

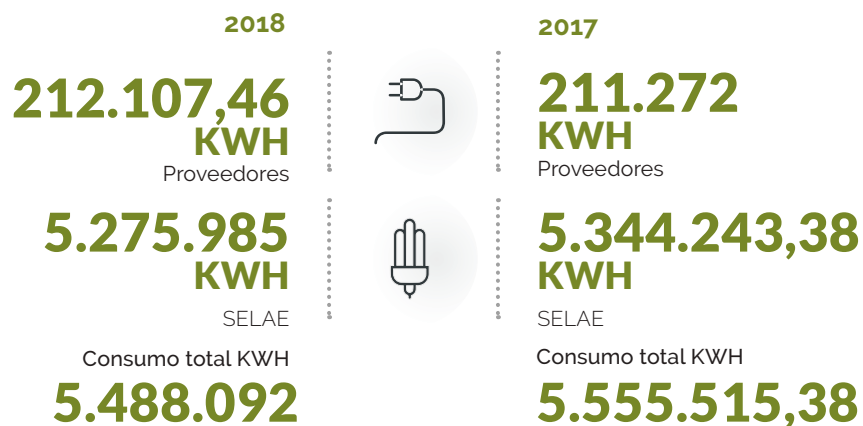
SELAE continúa trabajando en la reducción del consumo de energía.

Consumo de Energía:

”

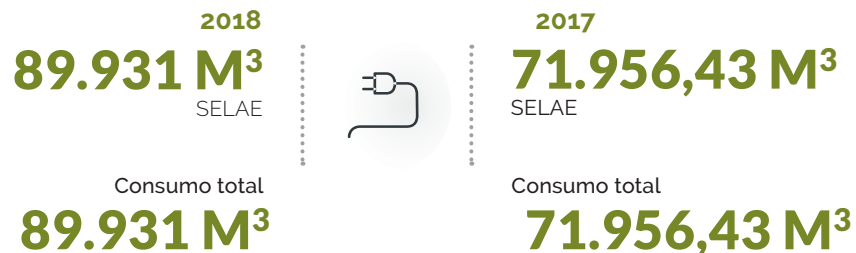
Durante el año 2018 el consumo de electricidad se ha reducido un -1,24% con relación al año 2017

CONSUMO ELECTRICIDAD (KWH)



No ha ocurrido lo mismo con relación al consumo energético a través del suministro de Gas. El consumo de gas ha aumentado un 24.9% respecto al año anterior debido a las condiciones climáticas.

CONSUMO GAS (M³)



USO DE NUEVOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DE MODO SOSTENIBLE EN SELAE

SELAE continúa con su compromiso de reducir el consumo energético de la infraestructura TIC. Esta estrategia está basada en la adquisición de equipamiento de reducido consumo, en tecnologías de virtualización de servidores, la consolidación de bases de datos y en sistemas eficientes de refrigeración de los centros de proceso de datos.

Los servidores virtuales reducen de manera significativa el número de máquinas, liberando un gran número de recursos físicos que son retirados o reutilizados, con el consiguiente reaprovechamiento de los mismos



Durante el año 2018 se ha continuado con el objetivo de reducción del consumo energético en los Centros de Procesos de Datos de SELAE, situando esta reducción en un 4,76% respecto al año 2017.

CONSUMO ENERGIA EQUIPOS INFORMATICOS CPD*



2018

1.658.063 KWH

Electricidad (Kwh)

2017

1.740.991 KWH

Electricidad (Kwh)

* Centros de Procesos de datos de SELAE



En el año 2018 se ha logrado un ahorro de energía del 4,96% en el suministro eléctrico a los equipos informáticos (consumo de los CPDs juntos de SELAE-Manuel Tovar y Xaudaró).

CONSUMO ENERGIA EQUIPOS INFORMATICOS CPD*



2018

4,96%

Ahorro energía (Kwh)

* Centros de Procesos de datos de SELAE (Manuel Tovar y Xaudaró)

CONSUMO ENERGIA PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS EN CONDICIONES OPERATIVAS (incluido climatización e iluminación)



2018

5,00%

Ahorro energía (Kwh)

* Centros de Procesos de datos de SELAE (Manuel Tovar y Xaudaró)

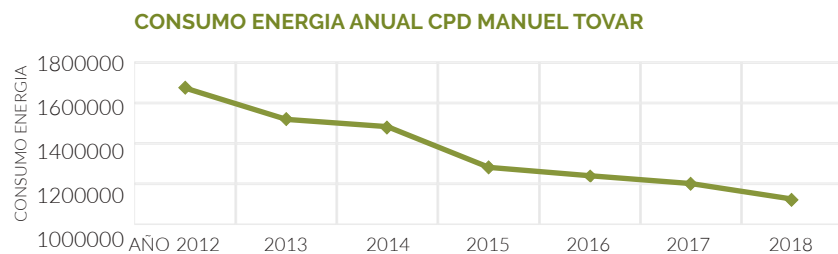
Consumo de Energía de los CPDs de SELAE desglosado 2018:

MANUEL TOVAR: el consumo de energía del Centro de Proceso de Datos (CPD) de Manuel Tovar en el año 2018 ha sido de 802.010 KWh, si consideramos solo el consumo de los equipos informáticos instalados en la Sala de Equipos del CPD, o de 1.123.216 KWh considerando todo el consumo de energía necesario para mantener estos equipos informáticos en condiciones operativas (climatización, sistemas de alimentación ininterrumpida, iluminación, etc.).

CONSUMO ANUAL ENERGIA CPD MANUEL TOVAR (KWh)

Año	Solo equipos informáticos (SAI's CPD)			Total CPD (SAI's + climatizació)		
	Consumo	Ahorro energía		Consumo	Ahorro energía	
	(KWh)	(KWh)	%	(KWh)	(KWh)	%
2012	1.147.981			1.674.443		
2013	1.123.686	24.295	2,16%	1.519.328	155.115	10,21%
2014	1.079.704	43.982	4,07%	1.483.476	35.851	2,42%
2015	922.371	157.333	17,06%	1.281.258	202.218	15,78%
2016	896.985	25.386	2,83%	1.240.097	41.161	3,32%
2017	859.058	37.972	4,41%	1.201.365	38.732	3,22%
2018	802.010	57.048	7,11%	1.123.216	78.149	6,96%

Se puede visualizar mejor en la siguiente tabla:



Como se observa en la tabla ha habido durante el año 2018 un ahorro de energía consumida por los equipos informáticos respecto del año 2017 de 57.048 KWh. Durante este año 2018 se han retirado 18 equipos físicos antiguos de servicio.

Se ha continuado durante este año con el reordenamiento de equipos dentro de la sala en nuevos bastidores Eglon V2 ya existentes, y se han instalado otros dos nuevos bastidores de este modelo. Esto ha permitido remover 8 antiguos bastidores que han sido retirados del CPD. Estos nuevos bastidores están diseñados para aprovechar mejor la distribución de aire frío por suelo técnico a los equipos informáticos, lo cual genera dos beneficios: mantener los equipos informáticos mejor climatizados y un mayor aprovechamiento del aire climatizado producido en los equipos de aire acondicionado.

Como conclusión general durante el año 2018 se ha reducido ligeramente la cantidad de equipos informáticos instalados en la Sala de Equipos del CPD y se ha conseguido una reducción en el consumo de energía debido al aprovechamiento de las nuevas tecnologías y la reordenamiento de los equipos en nuevos bastidores.



Sede de Manuel Tovar de SELAE en Madrid. © Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.

XAUDARÓ: el consumo de energía del Centro de Proceso de Datos (CPD) de Xaudaró durante el año 2018 ha sido de 354.083 KWh, si consideramos solo el consumo de los equipos informáticos instalados en la sala de equipos del CPD, o de 534.847 KWh considerando todo el consumo de energía necesario para mantener los equipos en condiciones operativas (climatización, sistemas de alimentación ininterrumpida, iluminación, etc.).

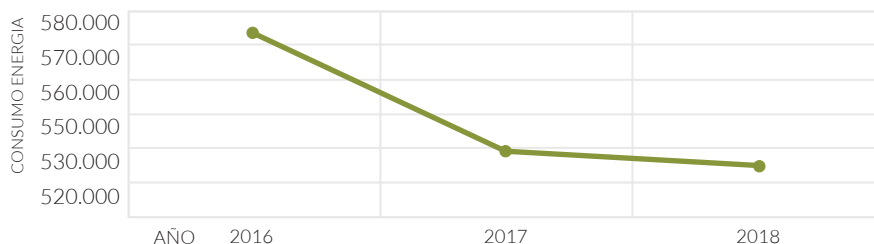
Comparado este consumo con el año anterior:

CONSUMO ANUAL ENERGIA CPD XAUDARÓ (KWh)

Año	Solo equipos informáticos (SAI's CPD)			Total CPD (SAI's + climatización)		
	Consumo (KWh)	Ahorro energía (KWh)	%	Consumo (KWh)	Ahorro energía (KWh)	%
2016	383.558			573.856		
2017	354.425	29.133	8,22%	539.626	34.230	6,34%
2018	354.083	342	0,10%	534.847	4.779	0,89%

Se ha conseguido un pequeño ahorro de energía que se aprecia en la siguiente tabla:

CONSUMO ENERGIA ANUAL CPD MANUEL XAUDARÓ



Sede de Xaudaró de SELAE en Madrid. © Imágenes realizadas por el Servicio de Prensa de SELAE.

Durante el año 2018 ha habido un ahorro de energía consumida por los equipos informáticos respecto del año 2017 de 342 KWh y de 4.779 KWh considerando todo el consumo. Debe tenerse en cuenta que durante este año 2018 la infraestructura de equipos físicos informáticos ha sido prácticamente la misma, no habiéndose variado prácticamente la cantidad de equipos informáticos ni de bastidores instalados en la Sala de Equipos.

CONSUMO ANUAL ENERGIA TOTAL AMBOS CPD'S (MT+XA) (KWh)

Año	Solo equipos informáticos (SAI's CPD)			Total CPD (SAI's + climatización)		
	Consumo (KWh)	Ahorro energía (KWh)	%	Consumo (KWh)	Ahorro energía (KWh)	%
2016	1.280.543			1.813.953		
2017	1.213.483	67.060	5,53%	1.740.991	72.962	4,19%
2018	1.156.093	57.390	4,96%	1.658.063	82.928	5,00%

Por tanto se ha producido en el año 2018 un ahorro de energía consumida por los equipos informáticos respecto del año 2017 de 57.390 KWh y de 82.928 KWh considerando el consumo total de ambos CPD's.

USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

Invertimos en energía limpia renovable, generando energía verde a través de la implantación de paneles fotovoltaicos instalados en los edificios de los centros de trabajo de Manuel Tovar y Xaudaró. Hasta octubre de 2018 se generó 5.702Kwh

Cambio Climático

SELAE está comprometida con el objetivo de reducción de sus emisiones. Analizamos el impacto medioambiental de nuestra cadena de valor y tratamos de minimizar los impactos ambientales generados por nuestro negocio.

Medidas adoptadas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero generados como resultado de las actividades de SELAE, incluido el uso de Bienes y Servicios

Las acciones realizadas han sido las siguientes:

- Adopción de las más modernas tecnologías, apostando por la virtualización de servidores y sistemas, favoreciendo el uso de los recursos compartidos y la reducción del consumo energético.
- Utilización de tecnología freecooling en el centro de proceso de datos.
- Virtualización de sistemas e instalación de bastidores que permiten mayor aprovechamiento del aire climatizado en los CPDs que reduce el consumo energético directo y el ahorro de energía cuidando y defendiendo el Medio Ambiente
- Incorporación de nuevos sistemas informáticos y equipos de comunicaciones más eficientes con mejor rendimiento energético.
- Utilización de equipos de bajo consumo en los puntos de venta.

Medidas que se han adoptado para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

SELAE, sensible ante los nuevos desafíos ambientales, contribuye a mejorar y hacer una sociedad más sostenible, y respetuosa con el Medio Ambiente.

Medidas de sostenibilidad adoptadas por SELAE:

- Contaminación: reducimos las emisiones de CO₂
- Gestionamos toneladas de residuos de equipos electrónicos
- Reciclamos papel, consumibles, minimizando la producción de residuos
- Reutilizamos internamente material de repuesto
- Incluimos productos y servicios respetuosos con el Medio Ambiente
- Prevenimos y eliminamos desechos
- Usamos la Videoconferencia/Teleconferencia para disminuir desplazamientos y viajes
- Usamos sistemas tecnológicos de modo sostenible
- Usamos transporte público para reducir emisiones

”

Fomentamos las buenas prácticas en responsabilidad ambiental y en movilidad sostenible. Fomentamos el uso del transporte público, asumiendo SELAE el coste de importe del abono transporte.



MEDIDAS ADOPTADAS PARA PRESERVAR O RESTAURAR LA BIODIVERSIDAD

En SELAE trabajamos para incorporar medidas que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental.

Empleamos energía renovable contribuyendo a una ciudad más sostenible y un consumo responsable.

Contribuimos y apoyamos el desarrollo sostenible de nuestra ciudad, optimizando el consumo de recursos, disminuyendo las emisiones de CO₂.

mejorando la movilidad y la vida de las personas, promoviendo la innovación y dinamización de la economía, haciendo de nuestra ciudad un lugar más agradable.

Las acciones adoptadas:

- Compra verde y responsable:
 - Utilización de papel FSC y PEFC (el 100% del papel térmico comprado a proveedores tienen estos certificados)
 - El 100% de papel utilizado en oficinas es papel reciclado PEFC
 - El papel térmico que utiliza nuestros puntos de venta no contiene bisfenol-A (BPA)
- Cuando procede, se incluyen criterios de adjudicación relativos a medidas de sostenibilidad ambiental (certificado ISO 14001) y requerimientos específicos para la compra y suministro de papel que está acreditado con sellos de sostenibilidad de los bosques como FSC que garantiza que el mismo proviene de un bosque gestionado según principios y criterios de gestión forestal y garantiza la cadena de custodia de las fibras procedentes de bosques sostenibles, y ROHS para la compra de terminales de los puntos de venta. Además, reutilizamos y reciclamos los terminales de punto de venta obsoletos o sustituidos por otros más eficientes y modernos.
- Se llevó a cabo un proyecto de optimización de impresoras de oficina
- Se instalaron nuevos difusores de agua en los grifos de los aseos

ODS RELEVANTES PARA SELAE Y NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En septiembre de 2015, los líderes mundiales en la Asamblea General de Naciones Unidas adoptaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta Agenda establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que tienen como finalidad, erradicar y poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y las injusticias, la protección ambiental (haciendo frente al cambio climático en todos los países), asegurar el bienestar económico compartido, el desarrollo social y progreso de las personas.

SELAE está plenamente comprometida con el desarrollo sostenible. A continuación se detalla nuestra respuesta, seguimiento de los ODS:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	Apoyamos a organizaciones de interés público con el objeto de promover el desarrollo integral de las personas y los pueblos, especialmente de los más pobres, vulnerables y excluidos. Proyectos que financia SELAE en 2018: Cruz Roja: - Atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad. - Atención a mujeres en situación de dificultad social. Cáritas: - Acogida y acompañamiento a familias en situación de pobreza.	ODS 3: Salud y Bienestar ODS 2: Hambre Cero

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	Patrocinamos diferentes ONG y asociaciones con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades. Proyectos que financia SELAE en 2018: Cruz Roja: • Atención a personas mayores • Atención a personas con discapacidad • Promoción de hábitos y conductas saludables • Fomento del voluntariado Apoyamos la investigación médica como medio para mejorar una salud y bienestar mejor en el futuro. Proyectos que financia SELAE en 2018: Asociación Española Contra Cáncer (AECC): • Proyecto de investigación para la identificación de mejores tratamientos y desarrollo de métodos de diagnóstico molecular no invasivo, del investigador doctor Joan Seoane, del Vall d'Hebron Instituto de Oncología (Barcelona). • Proyecto de investigación para la identificación de los mecanismos celulares responsables de la resistencia a agentes quimioterapéuticos en cáncer de cabeza y cuello, del investigador Doctor Angel Carracedo, de la Fundación Pública Galega de Medicina Xenómica. • Proyecto de apoyo al enfermo y su familia.	ODS 1: Fin de la pobreza ODS 10: Reducción de las desigualdades ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Infantil Niño Jesús de Madrid: Loterías financió 3 proyectos de investigación relacionados con las enfermedades del entorno pediátrico: 1. Valorar la efectividad de la rehabilitación robótica en niños con parálisis cerebral 2. Técnicas para monitorizar a los pacientes y se titula Neuromonitorización multi-paramétrica y nuevos biomarcadores, descripción y análisis de correlación con la evolución y pronóstico en el niño críticamente enfermo. 3. Nuevos biomarcadores que permitan anticipar el pronóstico y complicaciones de pacientes con bronquiolitis. Caritas: • Financia proyectos de Familia e infancia.	
	La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible. El estableciendo nuevos marcos legales sobre la igualdad de las mujeres en el lugar de trabajo y la erradicación de las prácticas nocivas sobre las mujeres es crucial para acabar con la discriminación basada en el género. SELAE promueve la igualdad de género y la diversidad con el objetivo de garantizar la igualdad de derechos y oportunidades, eliminando todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos públicos y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.	ODS 10: Reducción de las desigualdades

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	Proyectos en los que participa y colabora SELAE en 2018: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género: SELAE participa activamente contra la lacra de la Violencia de Género, la Explotación Sexual y la Trata de Seres Humanos. En 2018, SELAE organizó una charla informativa sobre la sensibilización y prevención en materia de Violencia de Género, dirigida a toda su plantilla. En ella participó la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género informando sobre los recursos existentes y sobre las actuaciones y campañas de concienciación social llevadas a cabo. Con la convocatoria de los empleados de SELAE contribuimos de nuevo a la concienciación de SELAE hacia esta realidad que afecta a mujeres y contra la que todos debemos actuar para lograr una sociedad en igualdad y libre de cualquier forma de violencia sobre la mujer. Igualmente, SELAE quiso dar visibilidad a la situación de tantas mujeres y niñas en el mundo, donde se hace un llamamiento a la sociedad para que evite la banalización de la utilización del cuerpo de las mujeres como un objeto de consumo y fomenta el rechazo de toda la sociedad a estas situaciones, favoreciendo la visualización de la trata de mujeres y niñas como otras formas de violencia contra las mujeres. Caritas: Financia proyectos como Acogida a mujeres víctimas de violencia de género, prostitución y a personas con hijos.	

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad. SELAE emplea a 612 trabajadores, todos ellos con contrato indefinido proporcionándoles un entorno de trabajo y una relación laboral basada en el respeto a la dignidad de sus profesionales, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal, física o social, así como la integración, conciliación, formación, desarrollo personal y seguridad y salud en la organización. Contribuye a la integración, influyendo favorablemente en la seguridad, independencia, bienestar y en definitiva en la salud y calidad de vida del trabajador con o sin discapacidad. Iniciativas de SELAE: - Mediante medidas de fomento de empleo y promoción profesional, durante el año 2018 se han incorporado 15 personas. - En el ejercicio 2018, se han transformado en indefinidos los dos últimos contratos temporales que existían, situando la contratación indefinida en el 100%, un claro indicador del fomento del empleo de calidad en la Sociedad. - SELAE mantiene su compromiso con la promoción y formación práctica en el ámbito laboral de jóvenes titulados sin experiencia profesional. En los programas de prácticas que ha llevado a cabo en 2018, ha contado con la participación de 6 becarios (5 mujeres y 1 hombre). Además, durante cuatro meses del mismo ejercicio, SELAE contó con la presencia de una estudiante realizando sus prácticas curriculares.	ODS 10: Reducción de las desigualdades

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	SELAE ha tenido durante el año 2018 actuaciones para la adaptación de puestos de trabajo, tal como recoge la normativa específica de prevención de riesgos laborales y mirando también hacia la integración total en la organización. SELAE se muestra proactivo a la incorporación de personas con discapacidad, y por ello cuenta con 21 personas con algún tipo y/o grado de discapacidad, que representa un 3,5% del total. Igualmente, en los programas de prácticas que ha llevado a cabo en 2018, ha contado con un becario con discapacidad visual.	
	Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, incluso mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas Down España: SELAE apoya las campañas de apoyo a Síndrome de Down (Down España) Cruz Roja: Atención a personas con discapacidad. Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. Caritas: SELAE financia proyectos como acompañamiento a personas migrantes.	ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	A) Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales y reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. SELAE analiza el impacto de sus actividades y con el objetivo de minimizar o reducir sus impactos adoptando buenas prácticas sobre sostenibilidad. Iniciativas de SELAE en 2018: Promueve las mejores prácticas de gobierno corporativo y de Juego Responsable. • Juego Responsable: Para SELAE es una pieza clave de nuestra Responsabilidad Social Corporativa. SELAE es consciente del impacto social que algunos juegos de azar pueden tener sobre sus usuarios, por ello en nuestra estrategia de RSC integramos la promoción de JR como una de las principales líneas de trabajo para prevenir y combatir los potenciales problemas del juego. El impulso de una práctica moderada de juego se convierte en un aspecto fundamental de la Misión de SELAE, así como un compromiso con la sociedad española que nos permite avanzar en el camino de la sostenibilidad y excelencia. Nuestro compromiso con el JR se ve reflejado en la implantación de las buenas prácticas de JR de la Asociación Europea de Loterías (European Lotteires) en SELAE. Impulsa la transparencia en la web corporativa para consolidar una cultura ética, inclusiva y responsable. Reutiliza y recicla los terminales de Punto de venta.	ODS 3: Salud y bienestar ODS 7: Energía asequible y no contaminante ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico ODS 17: Alianzas para lograrlos

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	Reciclamos papel, consumibles minimizando la producción de residuos. Prevenimos y eliminamos desechos. B) Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes. Iniciativas de SELAE en 2018 • Cuando procede, se incluyen criterios de adjudicación relativos a medidas de sostenibilidad ambiental (certificado ISO 14001) y requerimientos específicos para la compra y suministro de papel que está acreditado con sellos de sostenibilidad de los bosques como FSC que garantiza que el mismo proviene de un bosque gestionado según principios y criterios de gestión forestal y garantiza la cadena de custodia de las fibras procedentes de bosques sostenibles, y ROOSH para la compra de terminales de los puntos de venta. Además, reutilizamos y reciclamos los terminales de punto de venta obsoletos o sustituidos por otros más eficientes y modernos. • En 2018 se han elaborado en SELAE nuevos modelos de pliegos para diferentes tipos de contratos en las que se incluyen cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales.	

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	SELAE mantiene alianzas con ONG y Asociaciones sobre la base de principios y valores, y con una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al medioambiente. Con estas alianzas se pueden emprender medidas y dar soporte a diferentes ejes de actuación, tales como la financiación de líneas de investigación en el área de la salud; el apoyo social tanto al enfermo como a su familia; acción humanitaria; lucha contra el cáncer y vulnerabilidad social. Alianzas de SELAE en 2018 Cruz Roja Asociación Española Contra el Cáncer Fundación Hospital Niño Jesús Cáritas	

8

Relaciones con los Grupos de Interés



CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En SELAE tenemos identificados

nuestros grupos de interés. Desde

SELAE existe un claro y firme compromiso

en prestar el máximo interés a sus

necesidades y expectativas.



Sociedad

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

Convenios, Acuerdos, Patrocinios (acción social)	18
Beneficiarios de su acción social	+ 1.000.000
Canal LTV (Audiencia semanal media de espectadores)	4.746.000
Seguidores en redes sociales	+ 267.000
Redes sociales donde interactúa SELAE	3

Empleados

Mejoramos y fortalecemos las condiciones laborales de los empleados promocionando la equidad, la igualdad de oportunidades, la formación, la conciliación y los beneficios sociales. Promocionamos un diálogo constante con ellos para crear un equipo de profesionales comprometidos con los valores de la organización y su desarrollo corporativo.

Boletín LAE (publicaciones)	6
Ejemplares Boletín LAE	86.500
Noticias en la Newsletter	122
Horas de formación	11.405
Inversión por empleado (€)	346,83
Grado de satisfacción de los empleados por la formación (analizadas encuestas recibidas)	8,83 sobre 10
Reuniones con los representantes de los trabajadores en las distintas comisiones de la sociedad que fueron convocadas	15

Participantes

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

Llamadas recibidas de los participantes web, entidades financieras y público en general	40.496
Llamadas atendidas	37.471
Correos/fax atendidos	34.389
Correos/fax contestados	34.275
Asistencia presencial a clientes	273
Consultas a través del BUZÓNDESUGERENCIAS@ SELAE.ES	4.330
Quejas recibidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU)	4.625
Reclamaciones recibidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU)	1.251
Sugerencias recibidas CAU	330
Reclamaciones recibidas de premios de Lotería Nacional	4.542
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Lotería Nacional, aceptadas	72,92%
Solicitudes de información de Lotería Nacional	32
Porcentaje de solicitudes de información de lotería Nacional atendidas	100%
Reclamaciones recibidas de premios de Juegos Activos	1.030
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Juegos Activos, aceptadas	74,08%
Tipos de llamada atendida por el CAU en mayor porcentaje	29,85% Operativas

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	99.663
Llamadas atendidas	86.511
Correos recibidos y contestados del PV (Buzón Estila)	2.106
Llamadas atendidas de Asistencia Técnica de Delegación	9.256
Visitas de Asistencia Técnica	6.688
Porcentaje de problemas técnicos u operativos, incidencias o consultas resueltas en TAP (sin traspaso a otras unidades)	82,45%
Quejas recibidas o registradas de los Puntos de Venta (TAP)	189
Reclamaciones recibidas o registradas de los Puntos de Venta (TAP)	32
Sugerencias recibidas TAP	113
Reuniones con la Junta Directiva de la Asociación de Delegados	14
Índice de satisfacción media (sobre 10) de clientes del Canal de Venta por Internet	8,08
Tipos de llamada atendida por el TAP en mayor porcentaje	18,98% Comunicaciones

Asociaciones / organizaciones homólogas

Promocionamos el intercambio de buenas prácticas y negocios conjuntos.

Encuentros bilaterales, congresos y seminarios	12
Reuniones Comités Ejecutivos E.L, WLA y CIBELAE	8
Asistencia a foros nacionales e internacionales sobre nuevas y mejores prácticas de juego responsable	1
Presencia y colaboraciones sectoriales en los grupos de trabajo a los que pertenece SELAE	22
Reuniones con el Órgano Ejecutivo y Comité de Gestión del SLE (Servicios de las loterías en Europa)	5

Creadores de opinión

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

Notas de prensa emitidas	Superan el millar
Ruedas de prensa convocadas	Superan la veintena
Programas de Loterías en TV 2018	476
Reuniones del Comité de Comunicación	3
Reuniones del grupo de trabajo de comunicación interna	18
Campañas específicas en RRSS para difundir los juegos y ampliar presencia digital	39
Planes de contenidos semanales que se abordan en redes sociales	52

Proveedores y entidades bancarias

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

Número de Expedientes	264
Proveedores en 2018	306
Proveedores nacionales en 2018	279
Cantidad de gasto en compras a proveedores en 2018	103.389.191,89
Porcentaje del gasto en compras a proveedores españoles en 2018	98,02%
Contratos publicados en Plataforma de Contratación del Sector Público (1.01.18 al 31.12.18)	132
Reuniones Comisión de Contratación	27

Dirección General de Ordenación del Juego

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

Accesos a la página de juego responsable de nuestra web corporativa (2018)	53.106
--	---------------



9

Elaboración y Revisión del Informe Integrado



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Introducción

La Memoria Integral de SELAE está basada en los principios e indicaciones de Global Reporting Initiative (GRI). El informe presenta todos los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales, sociales relevantes y de buen gobierno de SELAE, estos asuntos son identificados y evaluados a partir del análisis de materialidad.

El análisis de materialidad tiene un doble objetivo, por una parte definir los temas que van a ser desarrollados con más amplitud en la Memoria, y por otra, alinear la estrategia y las prácticas de la organización con las preocupaciones y expectativas de nuestros grupos de interés. Este estudio de Materialidad se realiza en el año 2019

Para la elaboración del análisis de materialidad se consultó a Dirección, empleados, puntos de venta y delegados, y clientes.



Metodología del análisis de materialidad

El proceso de análisis realizado constó de tres fases:

I. Identificación de los temas materiales a consultar.

Esta parte ha sido desarrollada internamente y ha tenido como fuentes, los temas tratados en el modelo GRI, los temas valorados en otras empresas del sector y los temas de importancia en el sector, entre otros.

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

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

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

De los resultados del análisis se detallarán en la memoria aquellos temas que han tenido relevancia alta tanto para los grupos de interés como para SELAE.

Temas materiales identificados:

- Resultados Económicos
- Estrategia, Objetivos y Proyectos
- Información sobre resultado de nuestros Juegos
- Juego Responsable
- Canales de Venta
- Transparencia
- Compras Responsables
- Nuestra Tecnología

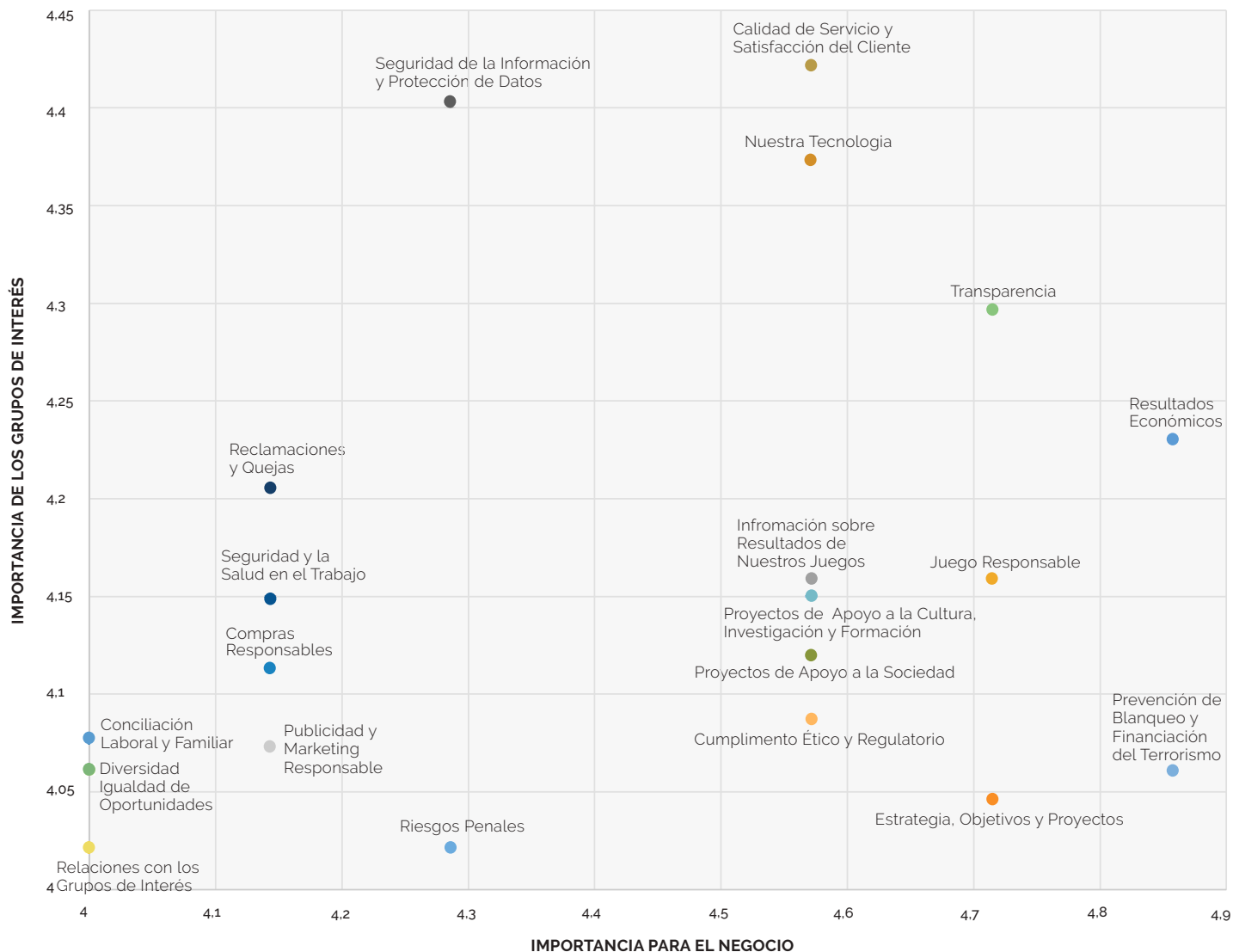
- Seguridad de la Información y Protección de Datos
- Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente
- Reclamaciones y Quejas
- Buen Gobierno
- Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Cumplimiento Ético y Regulatorio
- Publicidad y Marketing Responsable
- Relaciones con los Grupos de Interés
- Riesgos Penales
- Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- Conciliación Laboral y Familiar
- Seguridad y la Salud en el Trabajo
- Formación
- Atracción del Talento
- Derechos Humanos
- Proyectos de Apoyo a la Sociedad
- Proyectos de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación
- Proyectos Sociales de Apoyo al Deporte
- Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Consumo de Agua
- Consumo de Energía
- Gestión de Residuos/Reciclado
- Adquisición de Productos Responsables con el Medio Ambiente
- Cumplimiento Medioambiental de nuestros Proveedores

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS

Los temas más relevantes para nuestros grupos de interés obtenidos del análisis de materialidad fueron:

- Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente
- Seguridad de la Información y Protección de Datos
- Nuestra Tecnología
- Transparencia
- Resultados Económicos
- Reclamaciones y Quejas
- Juego Responsable
- Información sobre resultado de nuestros Juegos
- Proyectos de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación
- Seguridad y la Salud en el Trabajo
- Proyectos de Apoyo a la Sociedad
- Compras Responsables
- Cumplimiento Ético y Regulatorio
- Conciliación Laboral y Familiar
- Publicidad y Marketing Responsable
- Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Estrategia, Objetivos y Proyectos
- Relaciones con los Grupos de Interés
- Riesgos Penales

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La tabla que mostramos a continuación resume los contenidos generales y específicos del Global Reporting Initiative (GRI) según los Estándares GRI para la opción *De conformidad – Esencial*.

Podrá consultarse en un formato digital accesible desde la web corporativa (www.selae.es/es/web-corporativa).

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
CONTENIDOS GENERALES BÁSICOS				
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos Generales	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. 2, 8, 9	
	102-3	Ubicación de la sede.	Pág. 7	
	102-4	Ubicación de las operaciones.	Pág. 7	
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	Pág. 8	
	102-6	Mercados servidos.	Pág. 15	
	102-7	Tamaño de la organización.	Pág. 14, 16	
	102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores.	Pág. 16	
	102-9	Cadena de suministro.	Pág. 16, 22	
	102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro.	No se han producido cambios significativos durante el periodo objeto del informe.	
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	Pág. 146	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-12	Iniciativas externas.	SELAE forma parte de la Fundación SERES como apuesta por el desarrollo y mejora continua en materia de RSC.	
	102-13	Afiliación a asociaciones.	Pág. 10	
	ESTRATEGIA			
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Pág. 3, 5	
	ÉTICA E INTEGRIDAD			
	102-6	Valores, principios, Estándares, y normas de conducta.	Pág. 12, 51, 53	
	GOBERNANZA			
	102-18	Estructura de gobernanza.	Pág. 34, 36	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
	102-40	Lista de grupos de interés.	• Sociedad • Empleados • Puntos de venta / red comercial • Participantes • Asociaciones / organizaciones homólogas • Creadores de opinión • Proveedores y entidades bancarias • Dirección General de Ordenación del Juego • Para más información ver páginas 188, 192	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	En el año 2018 tuvieron lugar los siguientes acuerdos: Un acuerdo para el incremento de retribuciones, previsto en la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, del personal laboral acogido al convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado y al convenio colectivo de Oficinas y Despachos y representado por los comités de empresa de los centros de trabajo de Capitán Haya y Arganda, Manuel Tovar y Xaudaró. Un acuerdo para el incremento de retribuciones, previsto en la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, del personal laboral acogido al convenio colectivo estatal para las Delegaciones Comerciales del Ente Público Empresarial Loterías y Apuestas del Estado, destinado en el centro de trabajo de Tenerife y representado por la delegada de personal del centro de trabajo de Tenerife.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	SELAE ha identificado a sus grupos de interés a partir de criterios tales como su interdependencia con ellos, su responsabilidad sobre ellos o su proximidad y capacidad de influencia.	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	• Resultados Económicos • Estrategia, Objetivos y Proyectos • Información de los Juegos • Nuestra Tecnología y Servicios • Calidad del Servicio • Juego Responsable • Seguridad de la Información • Buen Gobierno • Prevención de Blanqueo de Capitales • Cumplimiento Ético y regulatorio • Publicidad y Marketing Responsable • Diversidad e Igualdad de Oportunidades • Conciliación Laboral y Familiar • Seguridad y la Salud en el Trabajo • Formación • Programa Social de Apoyo al Deporte • Programa Social de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación • Programa Apoyo a la Sociedad • Consumo de Agua/Energía • Gestión de Residuos/Reciclado • Adquisición de Productos Responsables con el Medio Ambiente Para más información ver páginas 188, 192	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME				
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Pág. 10	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	Economía Desempeño económico (resultados económicos) Medio ambiente Cumplimiento regulatorio Social-Prácticas laborales y trabajo digno Cumplimiento regulatorio Social-Sociedad Comunidades locales (Programa Apoyo a la Sociedad) Apoyo a la Cultura. Investigación y Formación* Soical - Responsabilidad de producto Etiquetado de productos Cumplimiento regulatorio Información de los juegos* Límete y cobertura Interno Actividad SELAE Proveedores Clientes * Aspectos no GRI	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-47	Listado de temas materiales.	• Resultados Económicos • Estrategia, Objetivos y Proyectos • Información de los Juegos • Calidad del Servicio • Formación • Programa Social de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación • Programa Apoyo a la Sociedad • Cumplimiento Ético y Regulatorio Para más información ver páginas 194, 197	
	102-48	Reexpresión de la información.	Aparte de aquellos cambios debidos a la transición de los indicadores GRI G4 a los indicadores de los estándares GRI, no se han producido cambios significativos en la expresión de la información.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	No se han producido cambios significativos en la expresión de la información.	
	102-50	Periodo objeto del informe.	2018	
	102-51	Fecha del último informe.	2017	
	102-52	Ciclo de elaboración de los informes.	Anual	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	rsc@selae.es	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Opción de conformidad - esencial	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	102-55	Índice de Contenido GRI.	Pág. 198, 206	
	102-56	Verificación externa.	El informe no se ha verificado externamente	
TEMAS MATERIALES				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 67, 68	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 67, 68	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 69, 140	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 141	
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 168	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 169, 178	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 169, 178	
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	307-1	Cumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	En 2018 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
Formación y enseñanza				
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 121, 123	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 121, 123	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 121, 123	
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 121	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Pág. 123	
Comunidades locales				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 155	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 157, 167	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 157, 167	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Pág. 157, 167	
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 54-55	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 54-55	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 54-55	
	419-1	Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	En 2018 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento en este ámbito	
Temas materiales no cubiertos por los estándares GRI				
Información sobre los juegos				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 26-27	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 26-27	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 26, 27, 101, 102	
INFORMACIÓN SOBRE LOS JUEGOS	No GRI	Información sobre las características, las ventas y los premios de cada juego.	Pág. 101, 102	
Programa social de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 164, 167	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 167	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 167	
	No GRI	Aportación de SELAE a las actividades de carácter educativo, cultural e investigación, 2018.	Pág. 167	
PROGRAMA SOCIAL DE APOYO A LA CULTURA, INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN				
Estrategia, Objetivos y Proyectos				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 64, 65	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 64, 65	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.		
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. 85, 121, 146, 150	
Calidad del servicio				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 151 164	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 151, 152	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 151, 152	
CALIDAD DEL SERVICIO	No GRI	Medidas y políticas referentes a prestar una buena calidad en el servicio.	Pág. 151, 152	

