

Sueños compartidos

MEMORIA INTEGRADA 2017

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

LOTERÍAS
Y APUESTAS DEL ESTADO



En **SELAE** todas las personas que luchan por sus sueños, con ilusión, esfuerzo y pasión, nos inspiran para innovar por un mundo mejor.

Ellos son nuestros *Sueños compartidos* que nos ayudan a lograr todos los retos, a superarnos cada día, para avanzar y lograr todos los objetivos y poder compartirlo, porque lo mejor de lograr un sueño es poderlo compartir.

Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (SELAE)
http://www.selae.es/es/web-corporativa

Algunas fotos de la memoria són del banco de imagenes: Unsplash, Istockphoto y Pixabay.

INDICE

Presentación

01 Visión global **6**

02 Gobierno corporativo **34**

03 Resultados financieros **60**

04 Modelo de negocio **66**

05 Compromiso para un crecimiento sostenible **110**

06 Informe integrado **195**

Tabla GRI **197**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PRESENTACIÓN DE LA PRESIDENTA



CARTA DE LA PRESIDENTA

Estimados amigos,
Tengo el placer de presentar la Memoria integral de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado (SELAE) correspondiente al ejercicio 2017. Esta memoria presenta la contribución económica, social y medioambiental de SELAE a la sociedad española y el informe de gobierno corporativo.

Otro año más, hemos tenido un crecimiento de ventas positivo, con un volumen de más de **8.900 millones** de euros y un incremento acumulado, en estos últimos cuatro años, de un **4,7%**. Este crecimiento ha sido posible gracias, sobre todo, a los buenos resultados de la Lotería de Navidad y del Niño.

Mucho ha sido el trabajo realizado para la consecución de los resultados. Entre las acciones que han definido el transcurso del año, desearía destacar la dotación a la Red de un nuevo equipamiento para el punto de venta, con nuevos terminales, nuevas pantallas informativas para los clientes y nuevas pistolas de códigos de barra QR. También es de destacar, en el año 2017 y por primera vez en la historia de la quiniela, la incorporación de equipos de la Liga femenina, dentro de la iniciativa de SELAE con el deporte y el apoyo al deporte femenino. Así mismo, hemos realizado cambios en el diseño de los resguardos de impresoras y hemos introducido, además, nuevas medidas de seguridad, que dificultan su

Compromiso con el juego responsable

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

reproducción y manipulación. Además, en el ámbito interno cabe resaltar la elaboración de un Plan de Igualdad para nuestros profesionales, la mejora de nuestra comunicación interna y la presentación del proyecto SELAE *caminando hacia una empresa saludable*.

Me gustaría destacar el compromiso de SELAE con el juego responsable como una de las piezas más importantes de nuestra responsabilidad social corporativa. Con ello queremos afianzar nuestro compromiso con la sociedad ofreciendo productos responsables y seguros. La preocupación de SELAE por el impacto del juego en las personas y, por ende, en la sociedad nos llevó, en el año 2017, a financiar un estudio de la prevalencia de los juegos de SELAE por internet de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia, y conocer el impacto de nuestros juegos por el canal internet. El estudio concluye que el nivel de prevalencia de los jugadores que solo juegan a juegos de SELAE es menor que los que juegan a otros juegos privados.

Es para mí motivo de orgullo nuestra contribución a las acciones sociales. Durante el ejercicio 2017, SELAE destinó 25,3 millones de euros. Esta acción social ha ido destinada a proyectos de investigación, sociales, culturales y deportivos.

Los resultados obtenidos son fruto de la confianza depositada en nosotros por nuestros clientes, a los que estamos muy agradecidos, y al compromiso, el trabajo, el esfuerzo y el buen hacer de todos los profesionales de SELAE, de los puntos de venta y de las delegaciones. Todo ello nos anima a seguir trabajando y ofrecer nuevos productos y servicios de mayor calidad, seguridad y responsabilidad, que nos permitan seguir siendo una de las loterías más importantes del mundo.

Os invito a la lectura de esta memoria, para que os permita conocernos mejor.

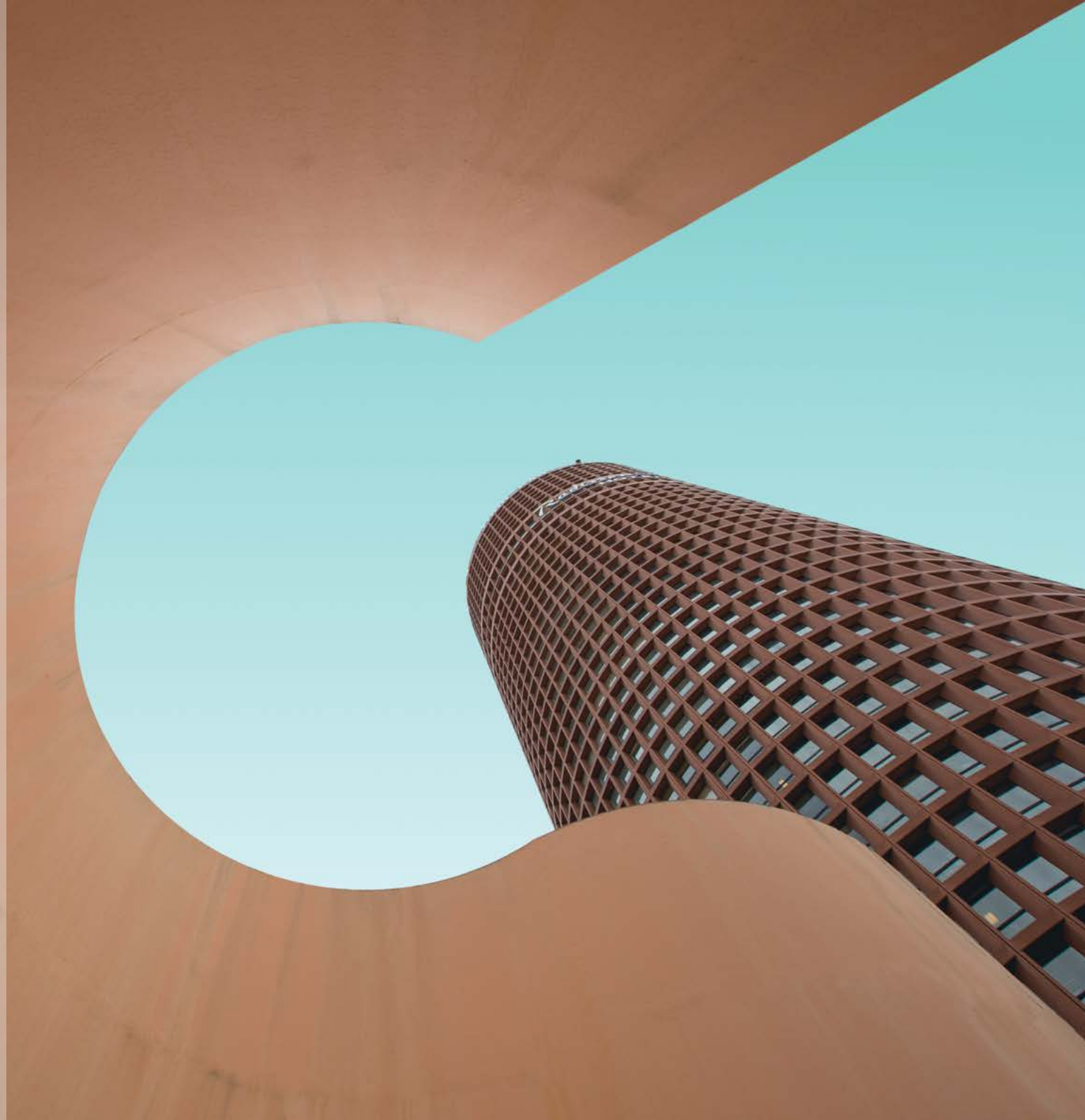
Inmaculada García Martínez
Presidenta
Año 2017

01
Visión global

Líderes mundiales en
Loterías Tradicionales

14

MILLONES DE CLIENTES
SEMANALES EN CANAL
PRESENCIAL



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA SOCIEDAD

DATOS IDENTIFICATIVOS DE NUESTRA SOCIEDAD

DENOMINACIÓN SOCIAL	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A.
NIF	A86171964
DOMICILIO SOCIAL	Poeta Joan Maragall (antes Capitán Haya), 53 28020- Madrid
WEB DE LA EMPRESA	**http://www.selae.es/es/web-corporativa**
PERSONAS DE CONTACTO A EFECTOS DE ESTE INFORME	SUBDIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS Julián Moreno Garrido JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y RSC José Luis Sánchez Fernández

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

NATURALEZA JURÍDICA, TITULARIDAD Y OBJETO SOCIAL

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 Eloísa López-Monís Gallego, con el número 275 de su protocolo.

A la constitución de SELAE se produjo la automática extinción de la Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado (***EPELAE)***, quedando SELAE subrogada en todos los derechos y las 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, 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 de 13 de octubre de 2016.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

OBJETO SOCIAL DE LA ENTIDAD

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

EN PARTICULAR, LA SOCIEDAD TIENE POR OBJETO SOCIAL:

GESTIÓN, EXPLOTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LAS LOTERÍAS Y JUEGOS

En sus distintas modalidades, dentro y fuera del territorio nacional.

GESTIÓN, EXPLOTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LAS APUESTAS DEPORTIVAS HÍPICAS

En cualquiera de sus modalidades, así como otros concursos de pronósticos que se realicen sobre resultados de eventos deportivos o de eventos distintos de los anteriores.

REALIZACIÓN 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.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PARTICIPACIÓN EN EMPRESAS Y SOCIEDADES



A 31 de diciembre de 2017, SELAE participaba en el capital de las siguientes sociedades o asociaciones:

SOCIEDADES EN LAS QUE SELAE TIENE PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL

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

  SELAE es propietaria del **4,22%** del capital social de HZ. 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 2017, los representantes de SELAE en el Consejo de Administración de SLE eran: Dª Inmaculada García Martínez, presidenta de SELAE, D. Jesús Mayoral Amaro, director de Operaciones de Juego, y D. Manuel Gómez Amigó, director de Relaciones Institucionales e Internacionales. Desde el verano de 2017, SELAE preside el Consejo de Administración de la Sociedad.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

ENTIDADES DE CARÁCTER INTERNACIONAL CON PRESENCIA DE SELAE DURANTE EL EJERCICIO 2017

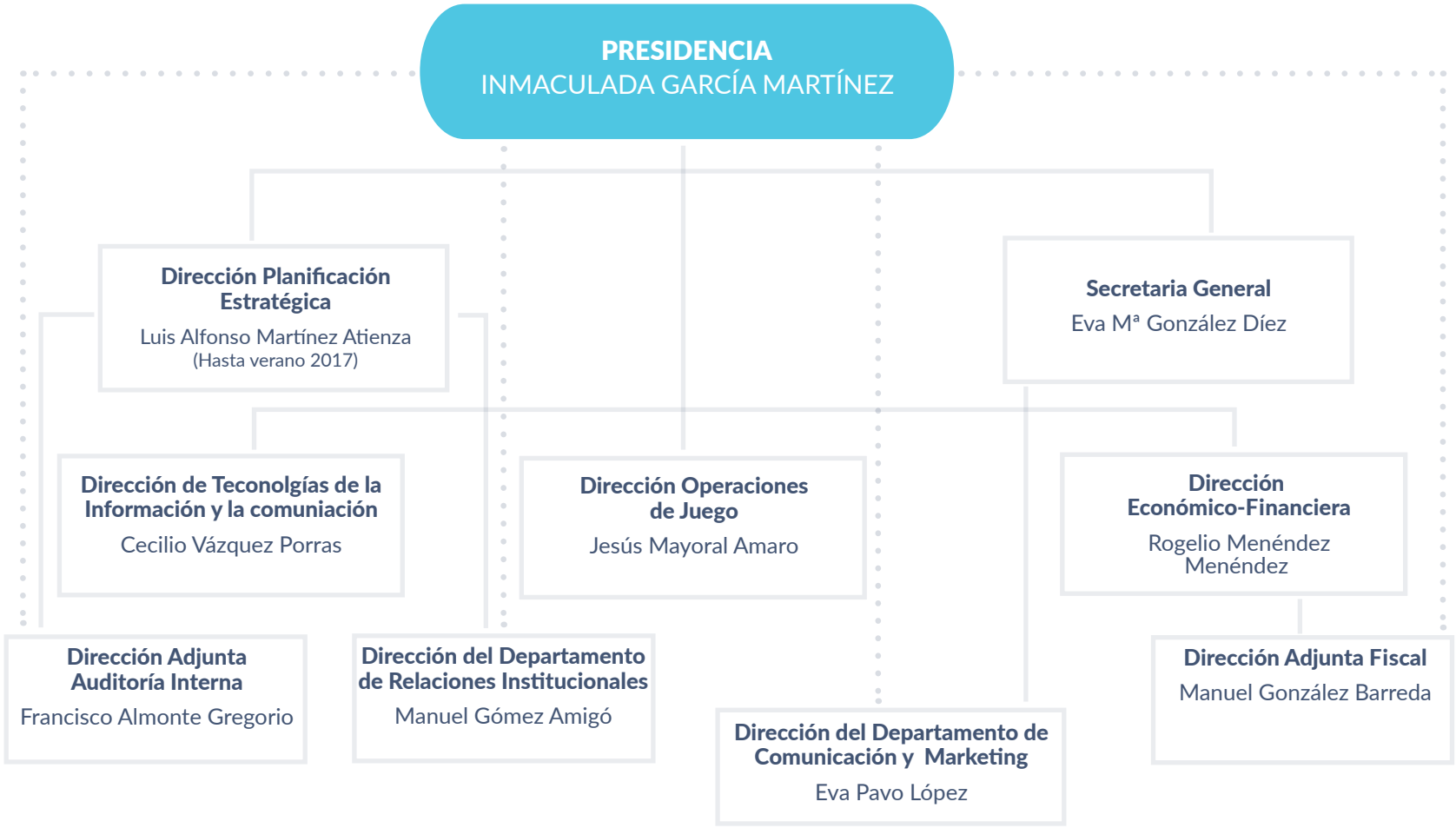
- **Corporación Iberoamericana de Loterías de Estado (*CIBELAE*)**: La presidenta de SELAE es miembro de la Junta Directiva de CIBELAE y ostenta la Vicepresidencia Primera.
- **European Lotteries (EL):** La presidenta de SELAE es miembro de Comité Ejecutivo y preside el Grupo de Seguridad e Integridad de EL.
- **World Lottery Association (WLA):** La presidenta de SELAE es miembro del Comité Ejecutivo, y preside el Comité de Seguridad y Gestión del Riesgo desde octubre de 2017.

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

- **Asociación de Deportes Olímpicos (ADO)**: SELAE es patrocinador.
- **Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP):** SELAE es patrocinador.
- **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC):** SELAE colabora con la AECC.
- **Cruz Roja Española**: SELAE colabora con la Cruz Roja.
- **Asociación Española de Prensa Deportiva:** SELAE colabora con esta asociación.
- **Fundación Tarragona 2017:** SELAE colabora con esta Fundación.
- **Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario del Niño Jesús:** SELAE colabora con esta Fundación.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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



MARCO NORMATIVO BÁSICO

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.
- Normativa de contratación pública aprobada por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (***TRLCSP***), en lo que se refiere a entidades pertenecientes al sector público que no tengan la consideración de poder adjudicador.

  No obstante, a partir del 9 de marzo de 2018, **entra en vigor la práctica totalidad de 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, y se deroga así la anterior normativa en materia de contratos del sector público.
- 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.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

NORMATIVA DE 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.
- Real Decreto 1613/2011, 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 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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

generales sobre publicidad de la citada Ley Audiovisual.

Servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico

La web **www.loteriasyapuestas.es**, operada por 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***).

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 de 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 premios cuyo importe sea igual o superior a 2.500 euros.

Pagos en efectivo

La Ley 7/2012 de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y la

lucha contra el fraude, ha establecido en su artículo 7 limitaciones a los pagos en efectivo, en particular en lo que afecta a los pagos por SELAE y sus puntos de venta, y prohíbe el pago en efectivo de operaciones con un importe igual o superior a 2.500 euros o su contravalor en moneda extranjera.

Garantía de la unidad de mercado

La 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal son de aplicación a SELAE en la medida en que la Sociedad trata datos de carácter personal.

Asimismo, SELAE está en fase de implementación de la nueva normativa europea en materia de protección de datos –esto es, el Reglamento Europeo de Protección de Datos–, cuya entrada en vigor se encuentra prevista en mayo del año 2018.

Igualdad

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

MARCO NORMATIVO INTERNO

RELACIÓN 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 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 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 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.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

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.

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.

En 2017 se superó con éxito las auditorias en materia de Calidad (ISO 9001:2015), Seguridad de la Información (ISO/IEC 27001:2014) y de la Asociación Mundial de Loterías (WLA-SCS:2012); dichas auditorías fueron realizadas por AENOR.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

MISIÓN-VALORES-VISIÓN

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

NUESTRA 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.

NUESTRA VISIÓN

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

EJES ESTRATÉGICOS

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

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



MODELO DE NEGOCIO

CALIDAD	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	AMPLIA RED	JUEGOS
En los servicios y productos	En los servicios y productos	De puntos de venta	Responsables y sostenibles

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

El Plan Estratégico de SELAE, de donde se extraen los ejes estratégicos que se llevaron a cabo en 2017, se estableció en base a tres grandes líneas:



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

1 **SELAE como sociedad apreciada por sus grupos de interés**:

-Potenciar y mejorar la imagen de SELAE

2 **SELAE como operador competitivo en el sector del juego:**

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

3 **SELAE como organización excelente y eficiente:**

- Mejora de nuestros procesos

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Para cumplir estos objetivos, se define un conjunto de acciones y de proyectos concretos, que son ejecutados durante el año, y se identifican, para cada uno de ellos, las metas que hay que 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**.

Estos son los principales proyectos y acciones llevados a cabo por SELAE durante 2017, agrupados por líneas y objetivos estratégicos:

L-EST-1 SELAE como sociedad apreciada por sus grupos de interés

SELAE quiere generar y mantener una percepción positiva de los diferentes grupos de interés, tanto por su buen gobierno, productos y servicios, como por las acciones que realiza para cuidar el medio ambiente, así como por su acción social, con la cultura e investigación, con la acción benéfica y humanitaria y con el deporte.

OBJETIVO POTENCIAR Y MEJORAR LA IMAGEN DE SELAE

REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE PREVALENCIA DEL JUEGO POR INTERNET

Estudio de prevalencia del juego por internet en SELAE que permita obtener datos y conclusiones fundadas sobre población afectada por patologías relacionadas con el juego e ir valorando tendencias y comportamientos ante nuestros juegos de forma que podamos establecer las medidas adecuadas si es que se estima necesario.

PLAN DE COMUNICACIÓN

Definición de la estrategia de comunicación corporativa que debe implementar SELAE con el objetivo de mejorar el conocimiento que tiene la sociedad de la labor desarrollada por SELAE en sus vertientes social, cultural, deportiva y tecnológica; así como incrementar el conocimiento de las acciones institucionales de la compañía en la sociedad.

CONSOLIDACIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

DIFUNDIR LA RSE EN LA ORGANIZACIÓN Y ENTRE SUS GRUPOS DE INTERÉS

L-EST-2 SELAE como operador competitivo en el sector del juego

SELAE desea mantener su **liderazgo** como **operador** de **juegos**, necesita generar una percepción positiva de los participantes sobre SELAE y los juegos operados; para ello, la **innovación** es la herramienta para poder **ofrecer juegos atractivos**, **competitivos** y **responsables**. Así como disponer de una red competitiva que responda a las expectativas de nuestros participantes con los mejores medios.

OBJETIVO MEJORA DE NUESTRA CARTERA DE PRODUCTOS

CONTROL DE LA VENTA ANTICIPADA DE LOTERÍA NACIONAL (FASE 2)

Esta fase, continuación de otras anteriores, pretende seguir la automatización en el control de la venta de este producto, ofreciendo, además, mejoras a la red en la integración de servicios de terceros relacionados con la gestión del propio punto de venta.

REPETICIÓN DE APUESTA CON RESGUARDO

Proyecto orientado a mejorar la experiencia de nuestros clientes y mejorar su satisfacción con respecto a los servicios que les prestamos. Se introduce el uso de un nuevo código BIDI que permitirá el desarrollo progresivo de mejoras en los servicios prestados al cliente y al punto de venta. Esta nueva funcionalidad se desarrolló y estaba preparada para su implantación durante el primer trimestre de 2018.

OBJETIVO MEJORA DE NUESTROS CANALES DE VENTA

NUEVO TERMINAL DE PUNTO DE VENTA (FASE 2)

Finalización de las adaptaciones del nuevo software y la nueva interfaz gráfica y despliegue de los nuevos terminales de venta en la red.

INCREMENTO DE PUNTOS DE VENTA EN LA RED

Análisis de los modelos existentes para la ampliación del número de puntos de venta en diferentes áreas geográficas, incorporando nuevas aplicaciones y herramientas de geo-marketing que ayuden en la identificación de estas zonas.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

L-EST-3 SELAE como organización excelente y eficiente

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

OBJETIVO MEJORA DE NUESTROS PROCESOS

SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INMEDIATA

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

AUTOMATIZACIÓN DE GESTIONES INTERDEPARTAMENTALES (FASE 2)

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

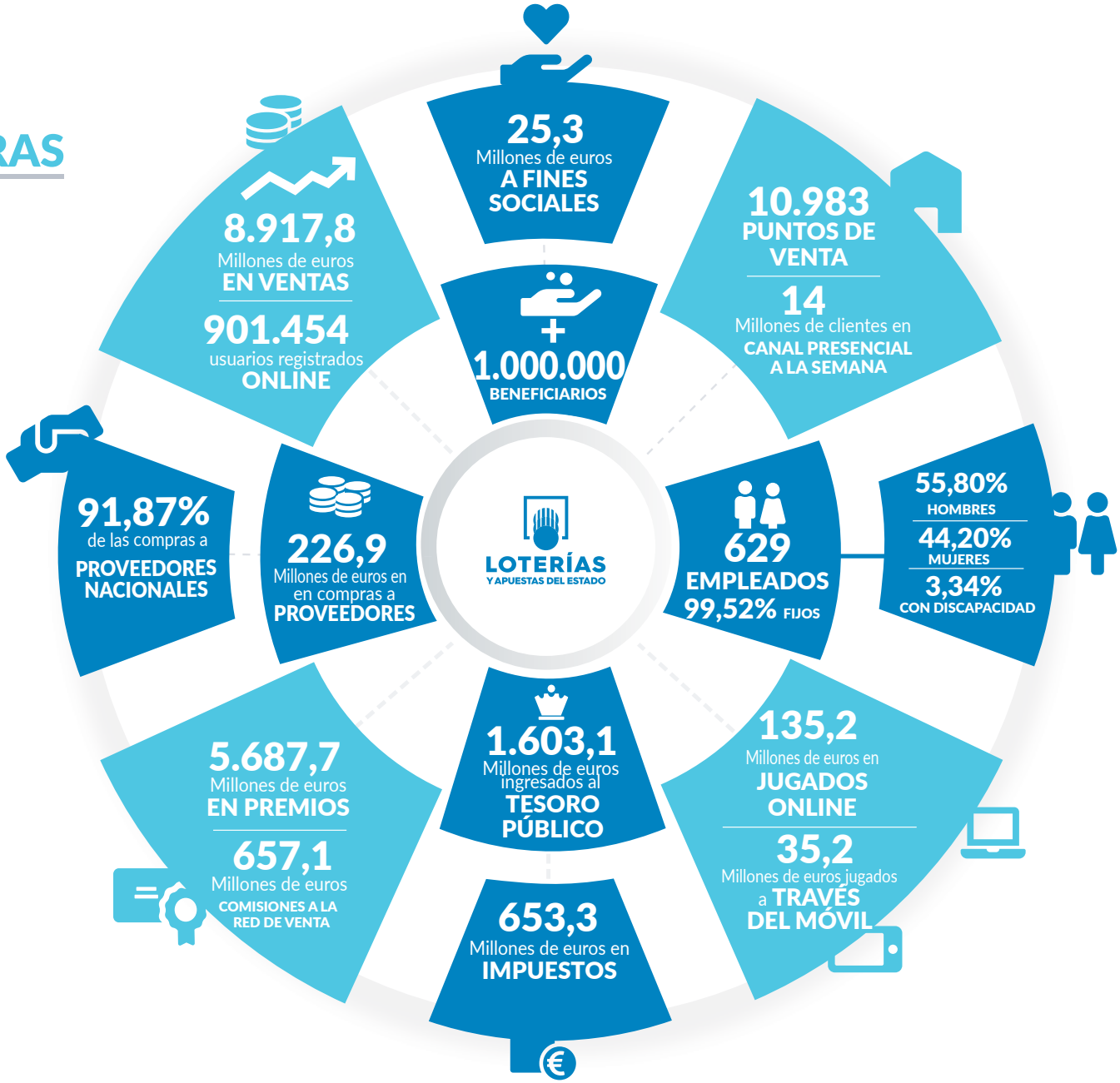
INTEGRACIÓN Y HOMOGENEIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS

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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

SELAE EN CIFRAS



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

LOGROS 2017

HECHOS DESTACADOS 2017

PRIMER CUATRIMESTRE

- Realización de auditoría reglamentaria del sistema de gestión de la PRL.
- Implantación y promoción del nuevo resguardo mejorado en los puntos de venta.
- Implantación de nuevas funcionalidades ***repetición de apuestas*** de un reguardo en la aplicación de juegos para la lectura de códigos QR.
- Implantación del sistema centralizado de impresión.

  Nueva promoción del juego de Euromillones con un sorteo especial de El Millón denominado ***El Millón Plus***.
- Implantación de un nuevo esquema de tratamiento y respuesta a incidentes en seguridad.

SEGUNDO CUATRIMESTRE

- Cambio de imagen del canal audiovisual (antesCanalLAE), que pasó a denominarse Loterías Televisión (**Ltv**).
- Puesta en marcha del nuevos sistema de suministro inmediato de información (SII) para mejorar el control tributario.
- SELAE resulta nuevamente elegida y mantiene su puesto como miembro dentro del Comité Ejecutivo de The European Lotteries Association (EL) por segundo mandato consecutivo.

TERCER CUATRIMESTRE

- Incorporación en la quiniela de equipos de la **Liga femenina**, dentro del proyecto SELAE con el deporte y apoyo al deporte femenino.
- Elaboración del Plan de Igualdad para el periodo 2018-2021.
- Despliegue de nuevo terminal de juego en la red de venta.
- Puesta en marcha del sistema de medición de audiencias y recogida de datos.
- Implantación de la renovada app de venta online de SELAE para entornos móviles, que permite incorporar el pago mediante traspaso bancario, la opción de jugar a las mismas combinaciones de apuestas ya jugadas o jugar apuestas favoritas.
- Implantación del módulo de formación (Meta4).
- Diseño y presentación del proyecto SELAE caminando hacia la empresa saludable.



- SELAE resulta nuevamente elegida y mantiene su puesto dentro de la Junta Directiva de CIBELAE con la Vicepresidencia Primera.
- Anuncio de la campaña de Navidad con el spot ***Danielle***, un corto dirigido por Alejandro Amenábar.
- Puesta en marcha de la ***Newsletter*** de Loterías.
- Recertificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de acuerdo con las normas ISO/IEC 27001-2013 y WLA SCS 2012.
- Realización de ***Estudio de prevalencia del juego por internet***.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

ACCIÓN SOCIAL

Premio Trébol 2017 de la Solidaridad

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



PUBLICIDAD

Premio Anunciante del Año

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

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



+50
Premios en campañas publicitarias

Premio a la Eficacia

El Club de Jurados de los Premios Eficacia otorga en 2017 a SELAE el ***Premio a la Trayectoria Publicitaria de una Marca,*** como reconocimiento al gran éxito comercial y social de Loterías, destacando su función relevante y referente en la sociedad actual, y por haber trabajado de forma consistente en la búsqueda de la eficacia a través de herramientas potentes de publicidad, como la creatividad, innovación, estrategia y buen uso de los medios, demostrando el retorno de la inversión.

NAVIDAD

Premios concedidos por el Club de Creativos en los premios CdeC

Mención-Ideas en la campaña ***21 de diciembre*** de Loterías, Mención-Ideas en la campaña ***21 de diciembre*** de CASO Loterías, Mención en Ejecución Digital (mejor uso de la interactividad y la socialización) en la campaña ***21 de diciembre*** de Loterías.

One Show

Plata Film, Merit Cross Platforrm, Merit Social Media & Viral Marketing, Merit Direction, 2 Merit Film Long format, todos recibidos por la campaña ***21 de diciembre*** de Loterías.

Premio ADC Awards

Plata en Interactive Film y Bronce en la categoría de mejor campaña integrada, para la campaña ***21 de diciembre*** Loterías.

Premios AMPE

Plata en el anuncio ***21 de diciembre*** Loterías.

Premios otorgados en el Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria "El Sol"

Gran Premio en Campañas Integradas y Sol de Oro en la categoría de TV/Cine por el Spot ***21 de diciembre*** de Lotería de Navidad.

Premios CANNES

Plata en Cyber y Bronce en Film en la campaña ***21 de diciembre*** Loterías, y Bronce en Effectiveness en el spot de ***Justino.***

Premios LIA

Plata Branded Entertainment, Bronce en la categoría Digital y Finalista TV en la campaña ***21 de diciembre*** Loterías.

LOTERÍA NACIONAL

Bronce en la categoría Film en el Festival El Ojo de Iberoamérica

Por la Campaña de Lotería Nacional de San Valentín ***Regalos Descompensados***.



Bronce en la categoría PR en el Festival El Sol

Por la Campaña de Lotería Nacional de San Valentín ***Regalos Descompensados***.

Bronce en la categoría Cine y TV en el Festival El Sol

Por la Campaña de Lotería Nacional de San Valentín ***Regalos Descompensados***.

Short List en la categoría PRODUCCIÓN en el Festival El Sol

Por la Campaña de Lotería Nacional de San Valentín ***Regalos Descompensados.***

Plata en la categoría PRODUCCIÓN en FIAP

Por la Campaña de Lotería Nacional de San Valentín ***Regalos Descompensados.***

Bronce en la categoría TV y Cine en FIAP

Por la Campaña de Lotería Nacional de San Valentín ***Regalos Descompensados.***

Premio en la categoría Radio de la Revista Anuncios

Por la campaña de Lotería nacional ***Chequear.***

EUROMILLONES

Premio Anuario Idea en CdeC

Premio Anuario Idea en CdeC por la campaña de Euromillones ***¿Crees en el destino?***



Premio Anuario Idea en CdeC

Por la campaña de Euromillones ***"Selfie con tu abuela"***

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

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

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

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

LA PRIMITIVA

Premio CdeC Ideas-Oro en la categoría Radio

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

Premio CdeC Ideas-Plata en la categoría Radio

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

Premio CdeC Ideas-Bronce en la categoría Radio

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

Premio CdeC Inbook en la categoría Radio

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

Premio CdeC Inbook en la categoría Radio

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

Oro en la categoría Radio en el Festival El Sol

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

Plata en la categoría Radio en el Festival El Sol

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

Plata en la categoría Radio en el Festival El Sol

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

Plata en la categoría Radio en el Festival El Sol

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

Gran Premio CAMPAÑA en el Festival El Sol

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

Oro en la categoría TV en el Festival El Sol

Por la Campaña de La Primitiva ***No sabes pero si sabes-Jacuzzi.***



Premio "Anuncios 2017" de la Revista Anuncios en la categoría Radio

Por la cuña de radio en la Campaña de La Primitiva ***47nuevos millonarios.***



LA QUINIELA

Oro en la categoría IDEAS en el Festival CdeC

Por la Campaña de La Quiniela y su 70 Aniversario ***El Beso y El Grito.***

Plata en la categoría TV en el Festival Ojo de Iberoamérica

Por la Campaña de La Quiniela ***El Beso.***

Sol de Plata en la categoría Contenidos de Marca en Medios Impresos, en el Festival El Sol

Por la pieza ***El Comic*** de la campaña 70 Aniversario de la Quiniela.



Oro en la categoría TV en los Wina 2017

Por la pieza ***El Beso*** de la campaña 70 Aniversario de la Quiniela, y Mención de honor en la categoría Gráfica**.**

Premio al mejor Spot en los Goliads

Por la pieza ***"El Beso"*** de la campaña 70 Aniversario de la Quiniela.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

OTROS RECONOCIMIENTOS

II Premio de Familia

A la mejor campaña publicitaria de apoyo a la familia en la categoría de entidad pública por el Anuncio ***El beso*** con motivo de la conmemoración del **70 aniversario de la Quiniela, concedido por The Fammily Watch**. Durante la campaña publicitaria presenta una imagen amable y divertida de la familia.



Embajadoras "de altura"

Loterías y Apuesta del Estado es nombrada madrina de las embajadoras de la Liga femenina de Baloncesto, estando al frente de un grupo de destacadas mujeres que contribuyen a dar una mayor visibilidad a esta competición para convertirla en un referente nacional e internacional.



02
Gobierno corporativo

La transparencia es la mejor manera de **compartir** lo que hacemos

154

TRABAJADORES FORMADOS EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO



PRINCIPIOS RECTORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

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 con fecha de 4 de octubre de 2016, como consecuencia del cambio de denominación social de SELAE, modificación debidamente inscrita en el Registro Mercantil.

La estructura de gobierno corporativo de SELAE es la siguiente:

Junta General de Accionistas

Órgano de Administración
- Consejo de Administración (teniendo la presidenta del Consejo de Administración facultades ejecutivas)

Órganos delegados del Consejo
- Comisión de Auditoría y Control

Órganos de gestión
- Presidente
- Direcciones
- Comité de Seguridad de la Información
- Comisión de Contratación

Otros órganos de funcionamiento interno
- Comité de Seguridad y Salud

Otros órganos de control

Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

Unidad de Prevención de Riesgos Penales

Unidad de Protección de Datos

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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.

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



JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

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.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

- 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 2017 en 6 ocasiones.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

FUNCIONES

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

ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN

La **estructura del Consejo de Administración** al final del año 2017 era una **Presidenta Ejecutiva**, **trece vocales** y una Secretaria no Consejera.

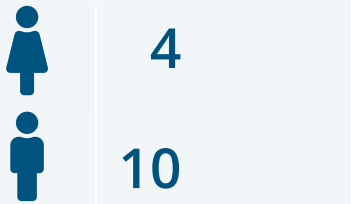
En lo que respecta a la composición de este órgano, se establece en el artículo 10 de los Estatutos Sociales que el número máximo de Consejeros será de quince y el mínimo de cinco.

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.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

La composición del Consejo a 31 de diciembre de 2017 era:

NOMBRE Y CARGO EN EL CONSEJO	CARGO	FECHA DE NOMBRAMIENTO	FECHA DE REELECCIÓN DEL CARGO
Dña. Inmaculada García Martínez Presidenta	Presidenta SELAE	26 de septiembre de 2013	21 de diciembre de 2017
D. Víctor Nicolás Bravo Vocal	Jefe de la División de Planificación y Dirección de la Contabilidad Pública Oficina Nacional de Contabilidad (IGAE)	26 de abril de 2017	
D. Francisco de Asís Gandasegui Vocal	Subdirector General de Constitucional y Derechos Humanos (Abogacía General del Estado	26 de abril de 2017	
D. Juan Tejedor Carnero Vocal	Subdirector General de Empresas y Participaciones Estatales, Dirección General de Patrimonio del Estado	29 de mayo de 2012	23 de junio de 2016
D. José Santos Santamaría Cruz Vocal	Vocal Asesor en el Gabinete Técnico de la Subsecretaría de Hacienda y Función Pública	22 de mayo de 2017	
Dª Ana Teresa Bosch Jiménez Vocal	Subdirectora General del Gabinete de la Abogacía General del Estado	26 de abril de 2017	
D. Esteban Roca Morales Vocal	Inspector Coordinador del Gabinete del Secretario de Estado de Haciendal	26 de junio de 2012	23 de junio de 2016
D. Ignacio Mª Granado Fernández de la Pradilla Vocal	Vocal Asesor en el Gabinete del Ministro de Hacienda y Función Pública Vocal	20 de diciembre de 2016	
D. Carlos Argüelles García-Cortés Vocal	Director de Protocolo, Gabinete Ministro del Interior	20 de diciembre de 2016	23 de junio de 2016
D. Pere Calbó Roca Vocal	Director Adjunto del Gabinete de la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	20 de diciembre de 2016	
Dª Lucía Muñoz-Repiso Blanco Vocal	Subdirectora General de Deporte Profesional y Control Financiero (Consejo Superior de Deportes)	26 de abril de 2017	
Dª María Revuelta Querejeta Vocal	Subdirectora General de Asuntos Económicos de la Oficina Económica del Presidente del Gobierno	20 de diciembre de 2016	
D. Miguel Sampol Pucurull Vocal	Subdirector General de Asuntos de la Unión Europea e Internacionales de la Abogacía General del Estado	4 de diciembre de 2015	
D. José Guillermo Ferraz Corell Vocal	Director del Gabinete de la Secretaría de Estado de Hacienda (Ministerio de Hacienda y Función Pública	22 de mayo de 2017	
Dña. Mª del Carmen Tejera Gimeno Secretaria del Consejo (no Consejera)	Abogada del Estado jefa en el Ministerio de Hacienda y Función Pública	26 de abril de 2017	



Solo **4 miembros** del **Consejo** han sido **reelegidos tras cumplir 4 años** en el ejercicio de su cargo.

INCOMPATIBILIDADES

Durante el año 2017 no se ha registrado ninguna incompatibilidad entre los miembros del Consejo de Administración para desempeñar su cargo.

REUNIONES Y RÉGIMEN DE ADOPCIÓN DE ACUERDOS

De acuerdo a los Estatutos Sociales de la Sociedad, el Consejo de Administración se reunirá con carácter general una vez al trimestre previa convocatoria, efectuada por la Secretaria del Consejo a instancia de la Presidenta. 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 del Presidente o el de quien lo sustituya en sus funciones.

Durante el año 2017, el Consejo de Administración se ha reunido en 14 ocasiones (3 más que el año anterior) y ha adoptado acuerdos por escrito y sin sesión formal en una ocasión.

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 del Ministro 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 2017 la retribución media por sesión ordinaria del Consejo de Administración y Consejero fue de **1.090 €**. La dieta percibida durante el ejercicio de su cargo como Consejero por 1 miembro con consideración de “alto cargo de la Administración” fue ingresada en el Tesoro Público.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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 ese órgano es dotar al Consejo de Administración del componente técnico adecuado en materia de información financiera y control interno.



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

- **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.

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.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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 1520 € anuales por miembro, pagaderas en la parte que corresponda tras la celebración de cada una de las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control.

En la medida en que se prevé la celebración de 4 sesiones ordinarias anuales de la Comisión de Auditoría y Control, en el año 2017 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 2017, los miembros de la **Comisión de Auditoría** y **Control** eran:

- **Presidente**: D. Esteban Roca Morales

- **Vocales**: D. Juan Tejedor Carnero y D. José Santos Santamaría Cruz

Con fecha 29 de mayo de 2017, el Consejo de Administración de SELAE nombró a D. **José Santos Santamaría Cruz** como miembro de la **Comisión de Auditoría y Control**.

Durante el ejercicio 2017 se celebraron **7 sesiones presenciales** de la **Comisión de Auditoría** y **Control**.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

ÓRGANOS DE GESTIÓN

PRESIDENCIA

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

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

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

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



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado



COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

1. Revisar y aprobar la Política y directivas del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de SELAE (SGSI).
2. Revisar la normativa que será aprobada por el/los director/es competentes.
3. Los procedimientos, guías e instrucciones técnicas se pondrán en conocimiento del Comité pero serán revisadas y aprobadas por la dirección afectada.
4. Establecer y realizar el seguimiento de los objetivos de seguridad de la información.
5. Revisar anualmente el SGSI y en su caso, proponer iniciativas de mejora.
6. Revisar los incidentes de seguridad de la información y realizar el seguimiento de los mismos.
7. Proponer acciones formativas específicas en materia de seguridad de la información para incluirlas en el Plan de Formación.
8. 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**

Vocales:

La **subdirectora** de **Asesoría Jurídica**

La **subdirectora** de **Tesorería**

El **subdirector** de **Recursos Humanos**

El **subdirector** de **Recursos Materiales**

El **subdirector** de **Operaciones**

El **jefe** del **Departamento** de **Seguridad** de la **Información**

En 2017 este Comité se reunió en 4 ocasiones.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

COMISIÓN DE CONTRATACIÓN

La Comisión de Contratación es el órgano de adjudicación que tiene competencias delegadas del Consejo de Administración para: (i) los contratos de valor estimado inferior a **300.000 euros** y superior o igual a **18.000 euros** (en ambos casos, impuestos indirectos excluidos) y (ii) los contratos con la red comercial (esto es, los puntos de venta y delegados comerciales).

La Comisión de Contratación de la Sociedad está integrada por:

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

A las reuniones de la Comisión de Contratación podrán asistir integrantes de las Áreas implicadas para intervenir en los asuntos previstos en el orden del día que correspondan a su área de actividad y cualquier otro asesor que el Presidente de la Comisión tenga por conveniente invitar (incluyendo asesores externos especializados).

Para la válida constitución de la Comisión de Contratación será imprescindible la asistencia de más de la mitad de sus miembros. Los miembros de la Comisión de Contratación podrán delegar su representación siempre que la realicen especialmente para cada sesión de la Comisión. 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 Área de los contratos adjudicados por ellos en cumplimiento de las Instrucciones de Contratación de SELAE.





OTROS ÓRGANOS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

Comité de Seguridad y Salud, con competencias en el seguimiento y elaboración de propuestas relacionadas con la prevención de los riesgos laborales.

ÓRGANOS DE CONTROL

UNIDAD OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

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, creada mediante la Resolución 06/2012 de 23 de marzo de 2012.

La UOPBC está compuesta por miembros representativos de las distintas direcciones de SELAE implicadas en el proceso y, al menos, por:

- **Presidente**, el **representante de SELAE** ante el **Servicio Ejecutivo** de la **Comisión**.
- Un **representante** de la **Secretaria General**.
- Un **representante** de la **Dirección** de **Operaciones de Juego**.
- Un **representante** de la **Dirección de Tecnología** (TIC).
- Un **representante** de la **Dirección de Planificación Estratégica**.
- Un **representante** de la **Dirección Económica-Financiera**.
- Secretario de la **Unidad Operativa**, un representante de la **Dirección Adjunta Fiscal**.

Actualmente la UOPBC está compuesta por **7 miembros** en total (**5 hombres** y **2 mujeres**).

Durante el año 2017 esta Unidad se reunió en 12 ocasiones, una vez al mes de media.

La Unidad tiene como funciones, entre otras:

- **Aprobar** y **promover la política general de prevención del blanqueo de capitales** y de la **financiación del terrorismo**, sin perjuicio de las competencias propias del órgano de administración de SELAE.
- **Promover** el **desarrollo** e **implantación de los procedimientos internos** de prevención de blanqueo, y supervisar el cumplimiento de la normativa vigente en la materia.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

- **Adoptar** las **decisiones** de **comunicación** al SEPBLAC de las operaciones con indicios de acuerdo con el análisis presentado por la Unidad de Análisis Técnico. En el acta de la reunión correspondiente se reflejará el sentido y motivación del voto de cada uno de los miembros de la UOPBC.
- Adoptar las **decisiones** de mejoras en el **análisis de los riesgos** de la entidad de acuerdo con la experiencia y las propuestas de la Unidad de Análisis Técnico.
- **Analizar** y debatir todas las novedades y modificaciones **legislativas** que hubiere.
- **Fijar** los criterios de **detección** de las **operaciones sospechosas** objeto de análisis.
- **Elaboración** periódica, al menos anualmente, de un **informe** o **memoria explicativa** que contenga los hechos más relevantes que se hayan producido en materia de prevención
- **Adoptar** las **medidas necesarias** para que todo el personal conozca las exigencias derivadas de la normativa sobre Prevención del blanqueo de capitales.
- **Responsabilizarse** del sistema de **detección del blanqueo** de capitales y financiación del terrorismo
- **Recibir** las **comunicaciones** de **sospechas** de **blanqueo de capitales** y/o financiación del terrorismo procedentes de los empleados de la entidad y realizar las investigaciones correspondientes para determinar si procede su envío o no al SEPBLAC.

Entre los asuntos relevantes tratados en la Comisión en 2017 cabe destacar:

- **Informe de Experto Externo** de fecha de 29 de enero 2018 (art. 28, Ley 10/2010) elaborado por Deloitte Advisory S.L. Además, los procedimientos y cumplimiento de las medidas de control interno y de diligencia debida fueron objeto de auditoría interna.
- **Implantación** de una **herramienta informática** que permite **obtener** periódicamente **informes** de



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

premiados con riesgo asociado en base a distintas alertas diseñadas. Realiza seguimientos a cada uno de los expedientes generados para garantizar trazabilidad.

- **Implantación** de **mejoras** en los **sistemas** de **categorización** o **asignación** de **riesgos** en función de unos parámetros identificados por el sector relevantes para **cuantificar** el **riesgo de blanqueo**.
- Incremento de los **recursos humanos** asignados directamente a la Unidad Técnica de Análisis encargada de realizar las tareas diarias de verificación de riegos.
- Reuniones periódicas por parte del **Órgano de Control Interno** en **materia de PBCFT** realizando tareas como el examen de la operativa con riesgo asociado, estudio y seguimiento de los requisitos recibidos y análisis de novedades legislativas.
- **Contratación** con fuentes externas de **bases** de **datos** que permitan cruzar identidades con categorías de personas y entidades con riesgo mayor al promedio.
- **Realización** de **informes jurídicos** dirigidos a informar a las distintas áreas de negocio de SELAE de las implicaciones en materia de PBCFT
- El **Programa formativo 2017** diseñado por la UOPBC se ha caracterizado por la impartición de diferentes a**cciones formativas** y seminarios dirigidos a dar a conocer y cumplir por parte de todos los profesionales de SELAE el conjunto de medidas, políticas y estándares, y las recomendaciones nacionales e internacionales en esta materia. En 2017 estas acciones fueron dirigidas a empleados, Delegados Comerciales, Red de Comercialización, personal de nuevo ingreso y Directivos.

Se formaron a **44 personas** (**28 hombres** y **16 mujeres**), que representa un **7%** de**l total de empleados**.

Acciones Formativas impartidas:

- **Seminario para empleados**.
- **2 Sesiones para el personal de nuevo ingreso.**
- **4 sesiones específicas para Delega**dos Comerciales y personal de las Delegaciones.

SELAE participa como representante de la European Lotteries, en reuniones con la Comisión Europea para la definición de riesgos y medidas mitigadoras en el sector del juego.

Además en **SELAE** se **dispone** de **un manual** y los **procedimientos** de **control interno para la prevención del blanqueo de capitales** y que ha sido objeto de modificaciones para su actualización e introducción de mejoras en 2017. Este manual se encuentra a disposición de los empleados de la organización.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

UNIDAD 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, 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**.

El Programa de Prevención de Riesgos Penales de la Sociedad, tiene como finalidad identificar las normas, procedimientos y herramientas (modelos de organización y gestión) ya establecidos en SELAE para asegurar el cumplimiento de la normativa legal aplicable a la Sociedad y a su personal y adaptarla al nuevo entorno regulatorio a los efectos de prevenir la comisión de delitos en el seno de la Sociedad o, en todo caso, reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

El Programa requiere, para su efectividad, que un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control supervise su cumplimiento y lleve a cabo las medidas concretas con el fin de asegurar la adecuada actualización y ejecución del modelo adoptado. Con tal finalidad, en noviembre de 2015 se constituyó la **Unidad de Prevención de Riesgos Penales** como órgano encargado de velar por la aplicación del Código de Conducta Ética difundiendo una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" frente a la comisión de actos ilícitos y fraudes y del seguimiento del Programa de Prevención de Riesgos Penales de la Sociedad.

La Unidad 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 adecuadamente al personal de SELAE.

La referida unidad está integrada por:

- Un **representante** de la **Dirección adjunta de Auditoría Interna**, que ejerce la **Presidencia**.
- Un **representante** de la **Subdirección de Asesoría Jurídica**, que actúa como **Secretario**.
- Un **representante** de la **Subdirección de Recursos Humanos**, en calidad de **vocal**.
- Un **representante** del **Departamento de Responsabilidad Social Corporativa, en** calidad de **vocal**.
- Un **representante** de la **Dirección Económico-Financiera**, en calidad de **vocal**.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Actualmente la Unidad de Prevención de Riesgos Penales de SELAE está formada por 2 hombres y 3 mujeres. Durante el año 2017 esta Unidad se reunió en **22** ocasiones, 16 más que en el 2016.

Durante el año **2017**, y a través del sistema de supervisión y control del Programa de PRP implantado y puesto en marcha el año anterior, se han revisado los riesgos penales que afectan a SELAE, así como la matriz de riesgos penales de la organización. Para la realización de este trabajo se ha contado con el apoyo de Audisec Seguridad de la Información, S.L. al amparo del contrato del servicio de asesoramiento en la revisión y actualización del Programa y el diseño e implantación de una matriz de riesgos y controles en el ámbito penal. El método seguido para su obtención ha requerido de entrevistas con todos los responsables de SELAE, con el objetivo de identificar las actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los delitos que deben ser objeto de prevención, así como los procedimientos que contiene los controles que evitan que haya comportamientos que puedan derivar en ilícitos penales.

Se ha definido una metodología de análisis de riesgos que pueda ser utilizada por la UPRP cuando sea necesario actualizar dicho análisis.

De los 31 delitos del Código Penal se han considerado 18 de difícil comisión en SELAE, el resto (13) se han disgregado en los diferentes tipos de comisión posibles y se han valorado cada uno de ellos.

A partir de los resultados de la revisión de la matriz de riesgos penales de SELAE, se ha revisado el Programa de Prevención de Riesgos Penales de SELAE y su Código realizando asimismo una comparativa en relación con la normativa aplicable, así como las mejores prácticas, con la finalidad de obtener una visión general del estado del mismo, que ha dado origen a una **nueva versión del Programa**. El Programa persigue reforzar la cultura corporativa de cumplimiento que SELAE tiene implantada desde hace años, la cual se actualiza periódicamente en aras a atender a las necesidades que vayan surgiendo.

Así mismo, en el año 2017 se ha elaborado el protocolo interno de actuación de la UPRP para la gestión de las comunicaciones recibidas (***Protocolo***), en donde se detallan las pautas de actuación que debe seguir la UPRP en la gestión de las comunicaciones que sean notificadas a través del Canal Ético o de aquellas comunicaciones que hayan sido notificadas a la UPRP a través de cualquier otra vía de comunicación y que la UPRP en su conjunto haya decidido tramitar de conformidad con el procedimiento detallado en dicho Protocolo.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO PENAL

1 El sistema de prevención de riegos penales contempla un sistema de actuaciones que incluye medidas para la sensibilización de los profesionales de SELAE a través de charlas formativas, uso de los canales de comunicación Web del empleado, Espacio SELAE o la de dípticos impresos con la información más relevante.

En 2017 se formaron en Prevención de Riesgos Penales **45 personas** (**28 hombres** y **17 mujeres**) que representan un **7,2** del total de **empleados**.

En el año **2017,** se impartieron acciones formativas presenciales a los Consejeros, acciones que procedían del plan de formación de 2016. Así mismo, se ha distribuido a todos los profesionales un **díptico** y un **tríptico** incluyendo el decálogo de las pautas de comportamiento esperado así como un resumen de los principios básicos de la ética y el cumplimiento.

CANAL DE COMUNICACIÓN (CANAL ÉTICO)

2 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 Ético, el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó un canal de comunicaciones (**Canal Ético de la Sociedad**) que entró en funcionamiento el 29 de julio de 2016. En el referido Canal, cualquier profesional de SELAE- empleados, Directivos y Consejeros, puede comunicar cualquier incumplimiento a través de una plataforma digital, en la cual tiene que identificarse para la realización del comunicado. Dicho canal garantiza la seguridad, confidencialidad y protección de los datos puestos en conocimiento de la UPRP.

Durante el año 2017 ha habido 4 comunicaciones. Todas ellas fueron analizadas por la Unidad decidiéndose que no correspondían al ámbito penal por lo que fueron derivadas.

Todas estas comunicaciones fueron tratadas conforme a lo establecido en el Programa de Prevención de Riesgos Penales y en el Código Ético.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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)**, adelantándonos a su aplicación en Mayo de 2018.

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** que 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 2017 esta Unidad realizó numerosas adaptaciones de actividades de Protección de datos, comenzando la adaptación al Reglamento General de Protección de Datos. Se realizó una auditoría externa de cumplimiento del tratamiento CE y PRP y se ha reestructurado la incorporación de la protección de datos en el proceso de compras. Además, durante este año se fijan las bases y las funciones de la figura del DPO de acuerdo con las responsabilidades, incompatibilidades, u otras actuaciones a desarrollar.

En el año **2017**, se impartió formación a 65 personas en Protección de Datos y se contabilizaron 4 comunicaciones escritas recibidas de LOPD (acceso, rectificación, cancelación, oposición) gestionando solo los ejercicios formales de derechos como requiere la legislación. Durante este ejercicio han sido numerosas las acciones de apoyo de la UPD a otras Unidades de SELAE, entre 300 y 600.

> **La seguridad de los datos, el cumplimiento corporativo, la transparencia y la lucha contra la corrupción bases angulares de nuestro gobierno corporativo**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

NORMATIVA INTERNA



El modelo de gestión de SELAE se basa en los principios fundamentales de ética y transparencia. Para ello cuenta con un nuevo **Código de Conducta Ética** que fue aprobado por el Consejo de Administración con fecha 30 de julio de 2015. El **Código de Conducta Ética** de SELAE documentado pone de manifiesto los valores y los principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los Consejeros, Directivos y empleados de SELAE. En el referido Código se describen las normas y criterios de actuación en materia profesional y que son de obligado cumplimiento y aplicación para todos los profesionales de SELAE.

SELAE tiene establecido un **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales** que define los procedimientos de actuación, los sistemas de control y los de comunicación de incidencias. El Manual contiene obligaciones específicas para los organizadores de loterías y juegos de azar.

SELAE también cuenta con un **Programa de Prevención de Riesgos Penales** cuya finalidad es identificar las normas, procedimientos y herramientas ya establecidos en la Sociedad para asegurar el cumplimiento de la normativa legal aplicable a SELAE y a su personal, y adaptarla al nuevo entorno regulatorio a los efectos de prevenir la comisión de delitos en el seno de SELAE o, en todo caso, reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

Finalmente, SELAE tiene implantado un **Sistema de Gestión Integral por procesos** ("SIGLAE") donde están definidos todos los procesos, procedimientos, manuales y resto de documentación de las actividades de la organización desde las perspectivas de calidad, seguridad, eficiencia, eficacia y juego responsable.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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 Auditoria interna.

INTERNO

Auditorías del Sistema Integrado de Gestión

En 2017 el Departamento de Calidad y RSC realizó 24 auditorías del sistema de gestión del SIGLAE (procesos y subprocesos). Aunque fueron 9 auditorías menos que el año anterior, en 2017 se realizaron y focalizaron en áreas esenciales de la organización, optimizando así tiempo y recursos.

Auditorias Internas

En el año 2017 la Dirección Adjunta de Auditoría Interna realizó 9 auditorías, una más que el año anterior, de las cuales 8 fueron realizadas por personal interno de la Dirección y otra, por la especificidad del tema auditado (LOPD), se recurrió a la contratación de servicios profesionales especializados. También se realizó el seguimiento de las recomendaciones resultado de 5 auditorías realizadas en años anteriores.

AUDITORÍA INTERNA

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.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

EXTERNO

Auditorías externas

Durante el año 2017, se han realizado las siguientes auditorías por parte de entidades independientes:

- Cuentas anuales de la Sociedad, por parte de la auditora Grant Thorton, emitiendo los auditores de la Sociedad una opinión de auditoría sin salvedades.
- 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:2012** Norma Sectorial de las Asociación Mundial de Loterías en materia de Seguridad (AENOR).

En noviembre de 2017 SELAE llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoria anual externa de nuestro sistema de gestión en el que intervienen de forma activa 60 profesionales de la organización. Superó con éxito las auditorías antes mencionadas y obtuvo la renovación de todas las certificaciones por parte de AENOR, así como la renovación de la Seguridad de la WLA por parte de la Asociación Mundial de Loterías.

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 trabajo bien hecho y la mejora continua.

Durante 2017 se iniciaron 2 fiscalizaciones comunicadas por el Tribunal de Cuentas a SELAE. A 31/12/2017 las fiscalizaciones del Tribunal de Cuentas a la sociedad siguen abiertas.

Las 2 fiscalizaciones del Tribunal de Cuentas que permanecen abiertas son:

- **1ºfiscalización:** fiscalización del Tribunal de Cuentas 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. A la fecha de referencia se había recibido únicamente la comunicación de inicio.
- **2ªfiscalización:** fiscalización del Tribunal de Cuentas del grado de ejecución de las principales recomendaciones incluidas en los informes de fiscalización del Sector Público Empresarial Estatal no Financiero, en los ejercicios 2014 y 2015. A la fecha de referencia se había recibido únicamente la comunicación de inicio.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado



IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

SELAE tiene identificados sus riesgos operativos y para ello ha diseñado políticas y procedimientos internos para prevenir su impacto o reducirlo.

Sistema de Gestión de 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. Cada responsable del proceso monitoriza su proceso, analiza su estado y realiza las acciones de mejora y formativas necesarias.

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). 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.

Prevención Blanqueo de Capitales. Para prevenir y determinar las operaciones de riesgo de blanqueo de capitales o reducir sus efectos negativos, SELAE tiene aprobado un **Manual de Prevención de Blanqueo** de Capitales que regula las actuaciones en dicho ámbito. El Manual contiene procedimientos adecuados de control interno de establecimiento de alarmas, análisis, y en su caso, comunicaciones de operaciones sospechosas. En 2017 ha sido, en este sentido, objeto de modificaciones para la actualización e introducción de mejoras. Además, existe la Unidad Operativa de Prevención del Blanqueo de Capitales ("**UOPBC**"), cuya función es monitorizar, realizar acciones formativas e informativas de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas, y otro órgano de control como la Unidad de Análisis Técnicos.

Prevención Riesgos Penales. Para asegurar el cumplimiento de la normativa legal aplicable a la Sociedad y a su personal y adaptarla al nuevo entorno regulatorio a los efectos de prevenir la comisión de delitos, SELAE tiene implantado el **Programa de Prevención de Riesgos Penales** basado en un análisis de riesgos. Este texto se ha desarrollado por iniciativa del Consejo de Administración de SELAE con el firme compromiso de incorporar, al debido control ya ejercido por la Sociedad, la supervisión, vigilancia y control de riesgos penales que pudieran afectar a SELAE de acuerdo a su actividad y sector de negocio –en virtud de lo expuesto en la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo, de Reforma del Código Penal-.Además, se crea la Unidad de Prevención de Delitos Penales para velar por la aplicación del Código de Conducta Ética difundiendo una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" frente a la comisión de actos ilícitos y fraudes y del seguimiento del Programa de Prevención.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

TRANSPARENCIA

SELAE pone de manifiesto y afianza los valores corporativos y las conductas y prácticas responsables que deben tutelar su actuación ética, diligente y responsable en todos los ámbitos de su actividad y en su equipo de profesionales. Ello supone un gran interés estratégico indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y desarrollo, cumpliendo, compartiendo y respetando esos valores y prácticas tanto en sus relaciones internas como externas.

SELAE publica toda la información relevante para sus grupos de interés (misión, visión y valores de la organización, estructura de la organización, CV de los miembros Directivos, gestión, licitaciones, normas sobre el juego, resoluciones, cifras, logros, etc.) en la web corporativa.

La información sobre las ventas y pagos es publicada en el canal LTV.

SELAE también elabora y publica anualmente en la web corporativa su **Memoria Integral**, con toda la información económica, y la relativa a su negocio, así como el informe de gobierno corporativo y el de sostenibilidad con su contribución social y su compromiso medioambiental. También publica en la web corporativa información sobre las cuentas anuales, presupuestos, y la ejecución presupuestaria.

Desarrollamos la **Memoria Integral** de Sostenibilidad siguiendo los principios e indicadores de los estándares GRI de Global **Reporting Initiative** para su cumplimiento, presentando todos los aspectos que muestran los impactos económicos, ambientales y sociales relevantes en SELAE, identificados y evaluados, a partir del análisis de materialidad realizado en 2017.

SELAE refuerza su firme compromiso de transparencia y sostenibilidad con sus grupos de interés, cumpliendo y prestando la máxima atención e interés a sus necesidades y expectativas, en un marco de confianza.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

El Perfil del Contratante del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A., (SELAE) así como de la Comisión de Contratación, como órganos de contratación de la Sociedad, están integrados en la Plataforma de Contratación del Sector Público, al igual que el resto de los órganos de contratación del sector público estatal, gestionando y difundiendo exclusivamente a través de dicha Plataforma todos los anuncios de licitación de contratos, según el artículo 334.1) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Desde julio de 2016 SELAE comenzó a utilizar los servicios de licitación electrónica de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

La utilización de estos servicios supone:

- La preparación y presentación de ofertas de forma telemática por el licitador.
- La custodia electrónica de ofertas por el sistema.
- La apertura y evaluación de la documentación a través de la plataforma.

Con esta iniciativa, SELAE quiere asegurar la máxima **transparencia** y **seguridad** en sus licitaciones, así como fomentar la competencia en la contratación del sector público.

El porcentaje de proveedores nacionales es del **91,87%** y las cifras más significativas son:

PRINCIPALES CIFRAS ADJUDICACION Y PROVEEDORES	2017	2016
IMPORTE DE ADJUDICACIÓN EN €	**226.934.415,64**	**133.184.593,43**
IMPORTE DE ADJUDICACIÓN PROVEEDORES NACIONALES EN €	**158.611,012,94**	**133.070.137,31**
IMPORTE DE ADJUDICACIÓN PROVEEDORES EXTRANJEROS EN €	**68.323.402,70**	**114.456,12**
NÚMERO DE PROVEEDORES TOTALES	**258**	**279**
NÚMERO DE PROVEEDORES NACIONALES	**237**	**265**
NÚMERO DE CONTRATOS CON PROVEEDORES PUBLICADOS EN LA PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO	**101**	**54**

03
Resultados financieros

Generamos valor
para la sociedad

8.917,8 MILLONES DE EUROS EN VENTAS, **5.687,7** MILLONES DE EUROS EN PREMIOS Y **2.256,4** MILLONES DE EUROS INGRESADOS AL TESORO PÚBLICO



HECHOS DESTACADOS 2017

APORTACIONES AL TESORO

El 27 de diciembre de 2017 se abonaron dividendos a cuenta al accionista de la Sociedad, la Administración General del Estado, por un importe de **1.552.000 miles de euros**, lo que ha supuesto un **2%** más que el ejercicio anterior. Del mismo modo, SELAE sigue manteniendo un alto nivel de contribución al Tesoro durante 2017, incrementándose el total de las aportaciones un **2%**.

Las aportaciones al Tesoro en 2017 se detallan a continuación:

APORTACIONES DE SELAE AL TESORO PÚBLICO (datos en euros)

	2017	2016	VARIACIONES (%) 2016-2017
DIVIDENDOS A CAGO DE BENEFICIOS AÑO ANTERIOR*	51.113.369	52.860.713	-3%
DIVIDENDOS A CUENTA	1.552.000.000	1.519.229.684	2%
IMPUESTOS DE SOCIEDADES	597.591.119	580.982.080	3%
IMPUESTOS SOBRE EL JUEGO	48.963.774	54.772.281	-11%
TASA SOBRE EL JUEGO	6.688.361	6.606.592	1%
TOTAL	2.256.356.623	2.214.451.350	2%

*El dividendo pendiente a abonar en 2018 con cargo al beneficio del 2017 es de **61.503.825 euros**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS-FINANCIEROS

	AÑO 2017		AÑO 2016		VARIACIÓN 2016-2017	
	MILES €	S/VTAS	MILES €	S/VTAS	MILES €	%
VENTAS DE SORTEOS	8.917.814,50	-	8.808.785,20	-	109.029,30	**1,24**
PREMIOS SORTEOS DEVENGADOS	-5.687.682,19	63,78%	-5.632.571,70	63,94%	-55.110,49	0,98
INGRESOS BRUTOS POR JUEGOS (GGY)	**3.230.132,31**	**36,22%**	**3.176.213,50**	**36,06%**	**53.918,81**	**1,70**
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	54.304,98	0,61%	51.477,20	0,58%	2.827,78	5,49
COSTES DIRECTOS DE VENTAS/DISTRIBUCIÓN Y PUBLICIDAD	750.450,27	8,42%	746.477,90	8,47%	3.972,37	0,53
TRABAJOS EXTERNOS DE PRODUCCIÓN	17.084,42	0,19%	16.509,20	0,19%	575,22	3,48
COMISIONES	657.142,48	7,37%	651.596,50	7,40%	5.545,98	0,85
TRANSPORTES	2.668,72	0,03%	2.675,10	0,03%	-6,38	-0,24
PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y RRPP	68.826,74	0,77%	71.026,90	0,81%	-2.200,16	-3,10
OTROS COSTES DIRECTOS	4.727,91	0,05%	4.670,20	0,05%	57,71	1,24
MARGEN DE DISTRIBUCIÓN Y VENTAS	**2.533.987,02**	**28,41%**	**2.481.212,80**	**28,17%**	**52.774,22**	**2,13**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	AÑO 2017		AÑO 2016		VARIACIÓN 2016-2017	
	MILES €	S/VTAS	MILES €	S/VTAS	MILES €	%
SERVICIOS EXTERIORES	28.611,00	0,32%	30.646,90	0,35%	-2.035,90	-6,64
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	26.543,10	0,30%	29.146,40	0,33%	-2.603,30	-8,93
TRIBUTOS	55.800,12	0,63%	61.679,40	0,70%	-5.879,28	-9,53
GASTOS DE PERSONAL	30.897,90	0,35%	30.861,90	0,35%	36,00	0,12
BENEFICIOS ANTES DE INTERESES, IMPUESTOS, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES PRODUCTIVAS (EBITDA)	**2.392.134,90**	**26,82%**	**2.328.878,30**	**26,44%**	**63.256,60**	**2,72**
DOTACIÓN PARA AMORTIZACIÓN Y PROVISIONES	5.157,91	0,06%	6.759,83	0,08%	-1.601,92	**-23,70**
BENEFICIOS ANTES DE INTERÉS E IMPUESTOS (EBIT)	**2.386.976,99**	**26,77%**	**2.322.118,47**	**26,36%**	**64.858,52**	**2,70**
RESULTADOS FINANCIEROS	3.396,15	0,04%	3.689,30	0,04%	-293,15	-7,95
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**2.390.373,14**	**26,80%**	**2.325.807,77**	**26,40%**	**64.565,37**	**2,78**
IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS	597.591,11	6,70%	580.982,10	6,60%	16.609,01	2,86
RESULTADO DEL PERIODO	**1.792.782,03**	**20,10%**	**1.744.825,67**	**19,81%**	**47.956,36**	**2,75**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

AUDITORÍA DE CUENTAS 2017

La auditoría de cuentas para el ejercicio 2017 fue realizada por la empresa **Grant Thorton**.

Esta firma de auditoría logra en 2017 a través de una licitación, la adjudicación del nuevo contrato de auditoría para los ejercicios 2017, 2018 y 2019.

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017 fueron formuladas por el Consejo de Administración el día 22 de marzo de 2018. La Junta General de Accionistas las aprobó en su sesión del 27 de abril de 2018 sobre las cuales los auditores de la Sociedad emitieron una opinión sin salvedades.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado



EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO - IMPACTOS ECONÓMICOS

En el ejercicio 2017 las ventas del conjunto de Juegos que conforman el portfolio de SELAE, presentaron un crecimiento respecto del ejercicio anterior del 1,2%. El aumento de las ventas de este ejercicio consolida la tendencia positiva iniciada por la compañía en 2013; en los últimos cuatro años el crecimiento acumulado es de un 4,7%.

El total de premios repartidos sobre las ventas ha sido de un **63,8%,** manteniéndose el porcentaje de premios sobre ventas del ejercicio 2016 que fue del 63,9%. Destaca el **elevado nivel de premios repartidos durante todo el año 2017 de la Lotería Nacional del sábado y del jueves**, superando los porcentajes del año anterior. Sin embargo, en sentido contrario, el porcentaje de premios en la Lotería de Navidad descendió del 74,6% al 70,4%

El incremento de las ventas junto al mantenimiento del porcentaje de premios y la contención general de los gastos es lo que explica, principalmente, el aumento de los beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA), del 2,7%, alcanzando los **2.392.1 M.€**.

> **Los cambios tecnológicos y modificaciones en determinados juegos junto a los servicios que ofrece SELAE, han tenido un impacto directo en el incremento de las ventas respecto el año anterior, alcanzando los 8.917,8 M.€.**

04
Modelo de negocio

Compartimos sueños
y repartimos **ilusiones**



57,7%
DEL TOTAL DE LAS VENTAS CORRESPONDE A LA LOTERÍA NACIONAL, QUE CRECE UN **3,39%** RESPECTO A 2016

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

SELAE, COMO OPERADOR LÍDER

Su liderazgo es fruto de la confianza que la sociedad española ha depositado en nuestra organización al creer en su integridad, en la seguridad y transparencia de los juegos gestionados por el Estado

En 2017 destaca sobre todo el crecimiento consolidado y continuado de la Lotería Nacional (Sorteo de El Niño, Sorteo del Jueves y Sorteo de Navidad), el incremento de las ventas de los Sorteos Viajeros con vocación solidaria y benéfica, y los juegos de Loto (LotoTurf y EuroMillones), dejando patente la clara evolución registrada de las ventas por internet.



SELAE se consolida entre los 10 primeros operadores del mundo por volumen de negocio, manteniendo su posición respecto al año anterior. Líder en España, cuarto en Europa y séptimo del mundo*

*Fuente: The WLA Global Lottery Data Compendium 2017 (datos 2016)

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

HECHOS DESTACADOS 2017

Entre los hechos más relevantes sobre los juegos en 2017 destacamos los siguientes:

Cambios en la **LOTERÍA NACIONAL** del Jueves y Sábados que suponen un aumento de las ventas.

Implantación en 2017 de la serie "escudos de equipos de Baloncesto" con gran éxito y repercusión en las ventas de la Lotería Nacional del Jueves.

CAMBIOS en la **QUINIELA**: por primera vez en la historia de la quiniela, se **INCLUYEN EQUIPOS** de la **LIGA FEMENINA**, dentro de la iniciativa Selae con el Deporte y apoyo al deporte femenino

Finalización de la **INSTALACIÓN** del **HARDWARE** del **SISTEMA** de **MEDICIÓN** de audiencias y puesta en marcha de la medición y recogida de datos.

Estreno de la **NUEVA IMAGEN DEL CANAL AUDIOVISUAL** (antes CanalLAE) que pasó a denominarse Loterías Televisión (Ltv).

Nuevo **DISEÑO DE LOS RESGUARDOS** de impresoras en el que se han introducido nuevas **MEDIDAS DE SEGURIDAD** que, dificultan su reproducción y manipulación detectando los resguardos falsificados, incidiendo en el reverso sobre el **JUEGO RESPONSABLE,** el Medio Ambiente y la colaboración de SELAE con la cultura, el deporte y la sociedad. Destaca por un diseño limpio y cuidada estética.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PRINCIPALES CIFRAS

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

8.917,8 millones de euros en **VENTAS DEL CONJUNTO DE JUEGOS**

8.782,6 millones de euros en ventas **CANAL PRESENCIAL**

- El **58,4%** de las ventas en la red presencial corresponden a Lotería Nacional.
- El **31,4%** de las ventas de Lotería Nacional en la red presencial, recae en compras de Lotería de Navidad, seguido de la Lotería Nacional del Sábado (15,5%). La venta por el canal presencial de la Lotería Nacional del Sábado supera en 2017 a la venta de Lotería Primitiva.

135,2 millones de euros en ventas **CANAL INTERNET**

- El **91,2%** de las ventas por **canal internet** corresponden a los juegos de Lotería Primitiva y Modalidades, EuroMillones y Apuestas Deportivas e Hípicas.
- El **37,3%** y **26,2%** de las Ventas por Internet recaen en Euromillones y Lotería Primitiva, respectivamente.
- **35,2** millones de euros por internet a través del móvil.

5687,7
millones de euros
PREMIOS

EL MERCADO DE JUEGO EN ESPAÑA

El mercado de juego en España se divide en dos tipos de actividades.

JUEGOS RESERVADOS

Los juegos reservados son comercializados por SELAE y la ONCE, y están regulados en la "Ley del Juego 13/2011 de 27 de mayo".

Los productos comercializados por SELAE en el mercado de Juegos Reservados son: **Lotería Nacional y Juegos de Loto (Lotería Primitiva y modalidades, Euromillones) y Joker**.

SELAE incorpora dos nuevos sorteos reservados diferentes compartidos con la apuesta de EuroMilllones (**El Millón y Lluvia de Millones**).

JUEGOS NO RESERVADOS

Los juegos no reservados son los comercializados por aquellas entidades que tienen el título habilitante dado por la DGOG, y están sujetos a la garantía del cumplimiento de los normas jurídicas que le son aplicables

Entre los productos que explota SELAE en el mercado de Juegos no Reservados se encuentran las **Apuestas Deportivas (Quiniela, Quinigol) y las Apuestas Hípicas (Quintuple Plus).**



DISTRIBUCIÓN DEL MERCADO DE JUEGO EN ESPAÑA 2017

SELAE sigue siendo líder indiscutible en el juego reservado en España con productos responsables, seguros, atractivos, sostenibles y consolidados en el mercado.

En 2017 las ventas de los **juegos de SELAE en el mercado reservado** aumentaron un **1,58%** con respecto a 2016, manteniéndose la tendencia a la baja en las ventas de los **juegos no reservados** que explota nuestra organización (quiniela, **quinigol**, quíntuple plus), reduciéndose un **10,6%** con relación al ejercicio anterior.

En 2017, las ventas por Internet aumentaron tanto en el mercado reservado como en el mercado no reservado, un **17,30%** y **6,06%** respectivamente, con respecto a 2016

El gasto por habitante en 2017 aumentó el **1,73%** en el Juego Reservado y disminuyó un **10,46%** en el juego no reservado con relación al año anterior.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

La **Lotería Nacional** en sus **254 años** de **historia sigue siendo el producto estrella y líder en ventas en SELAE**. La Lotería Nacional no es el mayor contribuyente al margen directo de la Sociedad, cuya aportación corresponden a las Loterías Primitiva, Euromillones y Apuestas Deportivas.

GASTO POR HABITANTE SEGÚN TIPO DE MERCADO 2017



VENTAS DE SELAE POR TIPO DE MERCADO 2017

Mercado reservado	%	Mercado no reservado	%
8.694,94 M.€	97,50%	222,87 M.€	2,50%

VENTAS DE SELAE POR INTERNET SEGÚN TIPO DE MERCADO 2017

Mercado reservado	%	Mercado no reservado	%
128,21 M.€	1,44%	6,99 M.€	0,08%



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

NUESTROS JUEGOS

LOS JUEGOS QUE COMERCIALIZA SELAE

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

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

Ventas de SELAE en juegos (M €)

	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Lotería Nacional	5.144,89	4.976,20	3,39
Lotería Primitiva*	2.258,48	2.363,63	-4,45
Euromillones**	1.291,57	1.219,60	5,90
Apuestas Deportivas	222,87	249,37	-10,63
TOTAL	**8.917,81**	**8.808,80**	**1,24**

*Incluye los juegos de Lotería Primitiva, Joker de la Primitiva, Gordo de la Primitiva, Bonoloto y LotoTurf.

** Incluye las cifras del juego asociado el Millón.

Premios de SELAE en juegos (M €)

	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Lotería Nacional	3.667,47	3.583,70	2,34
Lotería Primitiva*	1.244,10	1.299,68	-4,28
Euromillones**	653,53	612,05	6,78
Apuestas Deportivas	122,58	137,14	-10,62
TOTAL	**5.687,68**	**5.632,57**	**0,98**

*Incluye los juegos de Lotería Primitiva, Joker de la Primitiva, Gordo de la Primitiva, Bonoloto y LotoTurf.
** Incluye las cifras del juego asociado el Millón.

El volumen de ventas de nuestros juegos sube por tercer año consecutivo, aumentado un 1,24% en el conjunto de España.

El volumen de premios de nuestros juegos repartidos en el conjunto de España en 2017 ha aumentado un 0,98%

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

COMUNIDADES AUTÓNOMAS CON MAYOR VENTA EN EL CONJUNTO DE JUEGOS EN 2017

Andalucía 1.323,96 M€
Madrid 1.323,49 M€
Cataluña 1.188,13 M€
C. Valenciana 1.050,66 M€



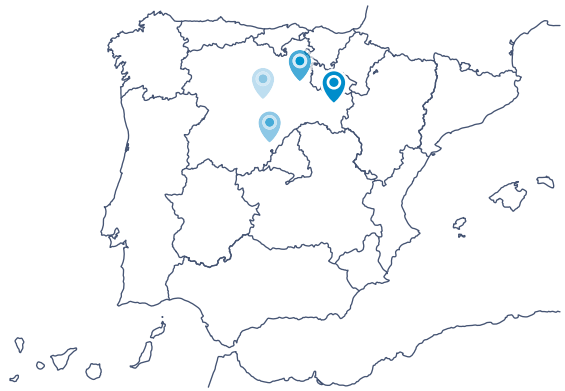
Andalucía se mantiene como la Comunidad Autónoma con mayores ventas en el conjunto de juegos, seguida de Madrid a poca distancia, con un significativo incremento del 3,24% con relación al ejercicio anterior donde había caído de manera sustancial. En cambio, la Comunidad de Cataluña ha reducido sus ventas un 4,26%.

Las Comunidades Autónomas con menor volumen de las ventas corresponden a La Rioja y Navarra. No se incluyen en el análisis Ceuta y Melilla.

Gasto anual por habitante en 2017:
191,55€
Venta media:
3,68 €

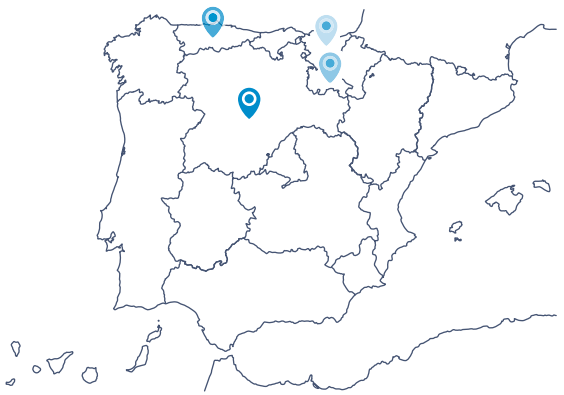
PROVINCIAS CON MAYOR GASTO POR HABITANTE EN EL CONJUNTO DE JUEGOS EN 2017:

Soria 456,42 €
Burgos 327,38 €
Segovia 321,88 €
Palencia 312,07 €



COMUNIDADES AUTÓNOMAS CON MAYOR GASTO POR HABITANTE EN EL CONJUNTO DE JUEGOS EN 2017

Castilla y león 268,79 €
Asturias 248,98 €
La Rioja 215,57 €
País Vasco 213,64 €



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Venta por provincias en el conjunto de juegos

PROVINCIAS	2017	2016	% VARIACIÓN 2016/2017	PROVINCIAS	2017	2016	% VARIACIÓN 2016/2017
ANDALUCÍA				C. LA MANCHA			
ALMERÍA	137.256	134.194	2,28	ALBACETE	84.751	82.543	2,68
CÁDIZ	192.976	188.890	2,16	CIUDAD REAL	107.306	106.049	1,19
CÓRDOBA	124.109	122.893	0,99	CUENCA	49.807	48.973	1,70
GRANADA	160.375	156.899	2,22	GUADALAJARA	39.558	38.640	2,38
HUELVA	62.251	63.096	(-1,34)	TOLEDO	120.788	118.211	2,18
JAÉN	115.086	113.534	1,37	CASTILLA-LEÓN			
MÁLAGA	275.404	267.542	2,94	ÁVILA	42.357	40.296	5,12
SEVILLA	256.513	253.524	1,18	BURGOS	118.181	117.916	0,22
ARAGÓN				LEÓN	120.058	119.133	0,78
HUESCA	60.246	60.708	(-0,76)	PALENCIA	51.380	50.424	1,90
TERUEL	26.819	25.901	3,55	SALAMANCA	74.823	73.602	1,66
ZARAGOZA	182.025	181.973	0,03	SEGOVIA	50.100	49.718	0,77
ASTURIAS				SORIA	41.096	40.610	1,20
ASTURIAS	259.590	260.938	(-0,52)	VALLADOLID	114.080	109.703	3,99
ILLES BALEARS				ZAMORA	45.796	46.210	(-0,90)
ILLES BALEARS	178.349	173.135	3.01	CATALUÑA			
CANARIAS				BARCELONA	865.354	900.567	(-3,91)
LAS PALMAS	185.970	181.498	2,46	GIRONA	104.411	108.451	(-3,73)
S. C. TENERIFE	193.568	186.936	3,55	LLEIDA	112.277	122.145	(-8,08)
CANTABRIA				TARRAGONA	106.094	109.913	(-3,47)

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PROVINCIAS	2017	2016	% VARIACIÓN 2016/2017	PROVINCIAS	2017	2016	% VARIACIÓN 2016/2017
CANTABRIA	121.860	120.056	1,50				
C. VALENCIANA				MADRID			
ALICANTE	396.742	388.615	2,09	MADRID	1.323.499	1.282.122	3,23
CASTELLÓN	108.925	108.194	0,68	NAVARRA			
VALENCIA	544.998	531.095	2,62	NAVARRA	107.838	104.905	2,80
EXTREMADURA				PAIS VASCO			
BADAJOZ	100.281	97.663	2,68	ÁLAVA	58.231	57.480	1,31
CÁCERES	77.664	76.919	0,97	GUIPÚZCOA	140.781	140.599	0,13
GALICIA				VIZCAYA	268.794	267.621	0,44
A CORUÑA	216.577	214.844	0,81	MURCIA			
LUGO	71.016	69.592	2,05	MURCIA	276.560	272.380	1,53
OURENSE	57.368	57.520	-0,26				
PONTEVEDRA	168.090	165.329	1,67	18.-CEUTA	8.810	8.997	(-2,08)
LA RIOJA				19.-MELILLA	7.754	7.754	0,00
La Rioja	68.073	66.356	2,59				

Se mantienen las provincias con mayores ventas en el conjunto de todos los juegos en 2017, encabezada por Madrid, y seguida por Barcelona, Valencia, Alicante y Murcia. Por el contrario, es Teruel la provincia con menores ventas, seguido por Guadalajara, Soria, Ávila y Zamora. No se incluyen en el análisis Ceuta y Melilla.

El mayor aumento de las ventas en el conjunto de los juegos en 2017 se produce en **Ávila,** incrementándose un **5,12%**, seguido de Valladolid (**3,99%**), Santa Cruz de Tenerife y Teruel (un **3,55%** respectivamente). El mayor descenso de las ventas se produce en las cuatro capitales catalanas, y muy significativamente en Lleida (**-8,08%**).

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

LOTERÍA NACIONAL

Continúa siendo nuestro producto estrella. Representa en 2017 el 57,7% del total de las ventas del conjunto de juegos que comercializa SELAE, aumentando un **3,39%** con relación al ejercicio anterior, siendo nuestro referente la **Lotería Nacional de Navidad**.

En la Lotería Nacional cabe destacar los sorteos celebrados todos los jueves y sábados del año, y los dos sorteos extraordinarios anuales:

- **Sorteo Extraordinario de "El niño"** que se celebra el día 6 de enero.
- **Sorteo Extraordinario de Navidad** que se celebra el 22 de diciembre.

Continúa el incremento del número de billetes vendidos en 2017, duplicando en cantidad al año anterior. Más de 1,5 millones de billetes adquiridos (1.509.371) que en 2016

PRINCIPALES CIFRAS

Sorteos totales: 105

52 sorteos LN-Jueves
51 sorteos LN Sábados
2 extraordinarios

Billetes adquiridos:
45.184.872
(**3,45%** más que el ejercicio anterior). Se adquieren el **44,43%** de los billetes emitidos.

El **38%** de los **billetes vendidos** son para el sorteo de los sábados, y el **30,5%** para el sorteo de Navidad. El resto, el **23,8%** de los billetes adquiridos son para el sorteo del jueves, y el **7,70%** para el sorteo de El Niño.

El **88,3%** son **billetes preimpresos tradicionales**, y el **11,7%** son billetes adquiridos por terminal.

El **95,8%** de los **billetes vendidos** para el sorteo de Navidad son billetes preimpresos.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

LOTERÍA NACIONAL (JUEVES Y SÁBADOS)

Se celebran los sorteos todos los jueves y sábados del año.

Ventas de Lotería Nacional jueves y sábados 2017 (M €))

	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Jueves	322,78	305,40	5,69
Sábados	1.369,48	1.344,90	1,83

En 2017 aumentaron las ventas de los Sorteos de los jueves y sábados en un 5,7% y 1,8% respectivamente.

La implantación a partir de octubre de 2017 de la serie "**escudos de los clubes de la Liga Endesa de baloncesto**" en la Lotería Nacional de los Jueves, tuvo gran éxito y repercutió de forma importante en las ventas del juego.



En 2017 las ventas de **Lotería Nacional** del Sábado superaron las ventas de Lotería Primitiva que había ocupado años anteriores la segunda posición en volumen en el conjunto de todos los juegos de SELAE. Así mismo, la **Lotería Nacional del Sábado** sigue siendo la más vendida de los productos de Lotería Nacional por Internet **(3,3%**).

Premios de Lotería Nacional jueves y sábados 2017 (M €)

	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Jueves	233,97	214,30	9,18
Sábados	1.008,53	933,10	8,08



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

SORTEOS VIAJEROS

Ventas y Premios de los Sorteos Viajeros en 2017 (m €)

	2017	2016
Ventas	306,2	264,5
Premios	242,1	157,3

Continúa en 2017 la tendencia creciente de las ventas de los sorteos viajeros, incrementándose de manera significativa un 15,8% con respecto al año 2016.

En 2017 se celebraron un total de **9 Sorteos Viajeros** (en 2016 uno menos), 4 en capitales de provincia y 5 en otras ciudades, aumentando un **53,9%** los premios conseguidos en éstos sorteos respecto al año anterior. Se celebran aproximadamente cada mes, excepto los meses de agosto y diciembre, y conmemoran un acontecimiento de interés, promocionando la riqueza patrimonial, cultural, ambiental y gastronómica de ciudades y municipios, y las acciones sociales con vocación solidaria y benéfica de gran repercusión nacional dentro del compromiso social de SELAE.

En 2017 se cumplen el **53 aniversario** de estos sorteos que, además, tienen un carácter solidario en aquellas ciudades donde se celebran, dando una aportación a las ONG´s o asociaciones locales. En 2017 se celebraron los siguientes:

Caravaca de la Cruz (Murcia): sorteo especial que contribuye a la difusión de la celebración del año Jubilar 2017-una celebración religiosa instituida por el Papa Juan Pablo II y que tiene lugar cada 7 años.



- **Huercal-Overa (Almería)**: sorteo especial que contribuye a la promoción del municipio y la conmemoración de la exención de Villazgo, recordando que la localidad se emancipó de Lorca en marzo de 1668.
- **Marín (Pontevedra)**: sorteo especial que conmemora los tres siglos de la creación de la Real Compañía de Guardiamarinas formando oficiales de la Armada, origen del actual centro de enseñanza "Escuela Naval Militar". Se realiza una parada naval en la que participa el buque escuela Juan Sebastián Elcano.



- **Ourense:** sorteo especial a favor de la Cruz Roja dentro del compromiso de Loterías con la Sociedad. Sorteo con vocación solidaria que permite con la ayuda de SELAE dar cobertura a un mayor número de personas vulnerables.
- **Soria:** sorteo especial a favor de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC). Sorteo con vocación solidaria que permite con el apoyo y compromiso de SELAE ayudar a la Asociación a seguir manteniendo sus programas de apoyo y acompañamiento a pacientes y familiares e impulsando nuevas líneas de investigación sobre el cáncer.
- **Manises (Valencia)**: se celebra el sorteo especial de Junio, contribuyendo a la promoción de esta ciudad ligada desde hace 700 años a la cerámica y conocida internacionalmente por las obras que salen de sus fábricas y talleres, por el Museo de la Cerámica con 5.000 piezas, por la organización de la Bienal Internacional de la Cerámica y por la sala de tecnología MCM y su fondo documental que permite realizar estudios y publicaciones sobre la materia.
- **San Pedro del Pinatar (Murcia)**: acoge el sorteo Extraordinario de Vacaciones, con la promoción de este municipio turístico murciano, a orillas del Mar Menor.
- **Albacete:** sorteo especial que conmemora el centenario de la Plaza de Toros de "La Chata" inaugurada en 1917 y que acoge una de las ferias taurinas más importantes de España, y además, posee una arquitectura muy singular de aire neomudéjar que la hace inconfundible.



- **Salamanca**: sorteo especial de noviembre que conmemora el VIII Centenario de la Universidad de Salamanca. En el año 1218 el Rey Alfonso IX de León fundó el Estudio General de Salamanca origen de la actual Universidad, y que este curso celebra sus primeros 8 siglos de existencia.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

SORTEO EXTRAORDINARIO DE "EL NIÑO"

Por tercer año consecutivo, en 2017 las ventas del **Sorteo Extraordinario de "El Niño"** se incrementaron un 6,1% con respecto a 2016, alcanzando una facturación de 693 millones de euros, confirmando el cambio de tendencia. Los premios repartidos aumentaron con relación al ejercicio anterior. El Sorteo de "El Niño" es el sorteo de Lotería Nacional que menos se vende a través de internet, solo el 1,2% de las ventas.

Por segundo año consecutivo este sorteo se celebró en el emblemático edificio madrileño del Círculo de Bellas Artes, llevando la suerte en este caso a la Comunidad Valenciana.

Ventas y Premios en el Sorteo Extraordinario de "EL NIÑO" (M €)

	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Ventas	692,95	653,00	6,12
Premios	480,90	441,30	8,97



SORTEO EXTRAORDINARIO DE NAVIDAD

Las ventas suben por cuarto año consecutivo. En 2017 las ventas del **Sorteo Extraordinario de Navidad** alcanzaron un total de **2.759,7 millones de euros** lo que supuso un aumento de un **3,2%** con respecto a las ventas del año anterior. Este incremento con un crecimiento acumulado en los últimos cuatro años del 16% consolida el **Sorteo de Navidad** como el más importante del año. Este sorteo representa el 30,9% de la facturación anual de SELAE.

Contribuye a ello la recuperación económica, las mejoras introducidas (aumentando número de series e importe destinado a premios), el excelente trabajo realizado por los profesionales de la red de venta, y la sociedad española que sigue confiando en nuestro producto. Además, el impacto de las campañas publicitarias de Navidad realizadas en verano y diciembre, repercutieron positivamente en la venta de décimos (**+ de 13,7 millones de billetes vendidos**).

La campaña de Navidad dirigida este año por Alejandro Amenábar tuvo una buena aceptación y supuso un gran éxito en cuanto a relevancia e impacto publicitario, con un mensaje que va más allá, centrándose en aquellos valores de la sociedad que son importantes y mejoran el día a día. Apela a los valores como "el amor". Como novedad, la campaña se completó con una acción original ligada al argumento de la película.

> **Las ventas de Lotería de Navidad suponen un 31,4% de las ventas de Lotería Nacional en red presencial, y un 30,9% de las ventas anuales de SELAE**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

En la web danielleydaniel.com, los usuarios pudieron probar suerte y encontrar a alguien especial, solo registrando los números de los décimos a los que jugaban y conectar así con personas que llevan esos mismo números.

Las provincias donde más lotería de Navidad se ha vendido han sido, Madrid, Barcelona, Valencia y Alicante, por este orden, respectivamente, registrándose los mayores incrementos en el conjunto de las provincias españolas, en Melilla (14,10%) Cádiz (10,74%) Santa Cruz de Tenerife (9,46%) y Ávila (9,44%). El gasto medio por habitante se situó en **59,27 euros** (1,86 euros más que el año anterior), correspondiendo la mayor inversión en este sorteo a los habitantes de Soria (217,06 euros), Burgos (117,39 euros), Segovia (115,03 euros) y Lleida (112,96 euros).

Ventas y Premios en el Sorteo Extraordinario de "NAVIDAD" (M €)

	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Ventas	2.759,68	2.672,90	3,25
Premios	1.944,07	1.995,00	-2,55

En 2017 se repartieron un 2,6% menos de premios que el año anterior. Madrid es la provincia más premiada en el sorteo de Navidad con **558,6 M€** .



LOTERÍA PRIMITIVA Y MODALIDADES / JUEGOS DE LOTO

La Lotería Primitiva y sus Modalidades alcanzaron en 2017 el **25,34%** del total de las ventas de SELAE.

Las ventas de la Lotería Primitiva sufren por segundo año consecutivo una caída significativa, produciéndose una disminución acumulada del -15%.

Después de Euromillones, es la **Lotería Primitiva** (+Joker) el juego que más se vende por Internet con un **27,3%** del total de las ventas por este canal.

La Lotería Primitiva representa el **15,2%** del total de las ventas de SELAE siendo el tercer juego más vendido en nuestra organización, después de la Lotería Nacional de Navidad y la Lotería Nacional del Sábado.

Las ventas también bajan en las modalidades **(Bonoloto, el Gordo de la Primitiva y Joker)** que SELAE comercializa como juegos de tipo loto. El joker es un sorteo extra asociado a la Lotería Primitiva e impreso en el boleto de primitiva con un número de 7 cifras. Por un euro más, cabe la posibilidad en la apuesta de ganar hasta un millón de euros.

Por su parte, el único juego de Lotería Primitiva y sus modalidades que registró datos positivos en 2017 fue el juego de **"LotoTurf"** con una subida significativa del 9,9%.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PRINCIPALES CIFRAS EN LOTERÍA PRIMITIVA Y MODALIDADES EN SELAE:

Ventas en Lotería Primitiva y modadlidades (M €)

	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Lotería Primitiva	1.312,43	1.399,60	-6,23
Joker de la Primitiva	43,17	47,70	-9,50
Gordo de la Primitiva	214,17	223,80	-4,30
Bonoloto	685,05	689,20	-0,60
LotoTurf	3,66	3,33	9,91
Total	**2.258,48**	**2.363,63**	**-4,45**

Premios en Lotería Primitiva y modalidades (M €)

	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Lotería Primitiva	721,82	769,70	-6,22
Joker de la Primitiva	25,76	25,00	3,04
Gordo de la Primitiva	117,71	124,10	-5,15
Bonoloto	376,79	379,10	-0,61
LotoTurf	2,02	1,83	10,38
Total	**1.244,10**	**1.299,73**	**-4,28**

Los premios descienden en Lotería Primitiva, Gordo de la Primitiva y Bonoloto e incrementa su distribución en el Joker, y muy significativamente en Lototurf (10,4% más premios que en 2016).







EUROMILLONES

PRINCIPALES CIFRAS

Ventas en Euro-millones (M €)	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Euromillones	1.291,57	1.219,64	5,90

Premios en Euro-millones (M €)	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Euromillones	653,53	612,05	6,78

Euromillones es una lotería Europea en la que participan 9 países y es comercializada por 10 operadores diferentes (Suiza tiene dos).

En 2017 **Euromillones** junto al sorteo asociado de permiten incrementar las ventas un 5,9% con respecto al año anterior, generadas en buena parte por la renovación y las modificaciones técnicas que se realizaron en septiembre de 2016 que lo hacen más moderno y atractivo.

VENTAS EN EUROMILLONES EN ESPAÑA (M €)

	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Euromillones [1]	1.136,59	1.174,96	-3,27
El Millón [1]	154,98	44,68	246,87
Total	**1.291,57**	**1.219,64**	**5,90**

[1] El precio de Euromillones es de 2,5 € por apuesta distribuidos de la siguiente manera: 2,2 € dedicado al juego principal y 0.3 € al Millón sorteo propio de España.

En 2017 y solo en España, EuroMillones continuó innovando, estrenando en este caso una nueva opción denominada **"El Millón Plus"** con el objetivo de seguir potenciando el Sorteo de Euromillones y El Millón. Se trata de una nueva oportunidad del sorteo especial donde 5 códigos de El Millón serían premiados con un millón de euros cada uno, celebrándose en dos ocasiones durante este ejercicio, en febrero y mayo.

La venta de Euromillones por Internet alcanza los **50,4** millones de euros, incrementándose un **25,9%** con relación al año anterior. Representa el **37,3%** del conjunto de las ventas de SELAE a través del canal online.

Reino Unido, Francia y España mantienen su liderazgo en ventas.

Los operadores de Irlanda y Austria que comercializan Euromillones siguen incrementando las ventas en 2017. No ocurre lo mismo con los operadores de Reino Unido, España (venta de España sin incluir El Millón), Portugal y Luxemburgo que disminuyen las ventas en este juego por segundo año consecutivo. Francia y Bélgica revierten la situación hacia el lado positivo, incrementando las ventas en 2017 y los operadores Suizos que reducen sus ventas habiéndolas incrementado el año anterior.



Ventas del juego en Euromillones por países

PAIS	NOMBRE	OPERADOR NACIONAL	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
	Bélgica	Nationale Loterij / Loterie nationale	448.734.189,20 €	409.920.548,00 €	9,47 %
	Reino Unido	The National Lottery (Camelot)	1.362.839.968,60 €	1.369.661.450,60 €	-0,50%
	Francia	La Française des jeux	1.238.893.730,80 €	1.131.764.448.20 €	9,47 %
	Irlanda	National Lottery	153.026.757,40 €	131.746.166,80 €	16,15 %
	Portugal	Jogos Santa Casa	748.819.794,80 €	780.300.507,00 €	-4,03 %
	España[1]	Loterías y Apuestas del Estado	1.136.581.142,40 €	1.174.958.200,20 €	-3,27 %
	Suiza	Loterie Romande y Swisslos	358.168.250,00 €	360.154.740,00 €	0,55 %
	Luxemburgo	Loterie Nationale	37.058.080,40 €	38.465.396,80 €	-3,66 %
	Austria	Österreichische Lotterien	344.571.068,60 €	318,095.453,20 €	8,32 %

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

OTRAS CIFRAS A DESTACAR EN EUROMILLONES EN 2017

- Se realizan 104 sorteos de EuroMillones (martes+viernes).
- Tres premios de primera categoría son repartidos en España.
- Reino Unido el país más laureado con el bote de Euromillones (7 premios), seguido de España, Francia, Irlanda y Portugal con 3 grandes premios cada uno.
- Entre los países afortunados en el sorteo del **Big Friday** se encuentran Reino Unido, premiado el 30 de junio de 2017 con 100M€, y el bote de 130 M.€ del 15 de septiembre de 2017 que se acumuló hasta los 190 M.€., siendo España el país afortunado.
- En 2017 no se celebró el sorteo de lluvia de Millones.
- Se celebraron 52 sorteos de El Millón, siendo las provincias de Barcelona y Madrid las más agraciadas repartiendo el premio en 5 ocasiones en cada una. Les siguen las provincias de A Coruña, Las Palmas, y Valencia, agraciadas en 3 ocasiones con el premio del El Millón cada una, y Alicante, Almería, Badajoz, Cádiz y Pamplona en dos ocasiones.
- **Euromillones entregó su mayor premio del año el 6 de octubre a un jugador Español**, llevándose un bote de **190 millones de euros (El mayor premio en la historia de este juego en España)**.
- El segundo gran premio del año con **153,8 M€**, y otro acertante con **135,3 M€** se repartieron en Bélgica y Suiza, respectivamente.
- El premio de 190 millones que se reparte en España no podrá superarse por el momento ya que es la cifra máxima que permite Euromillones, pero si igualarse. No obstante, en la historia de este juego en Europa, dos premios del mismo importe se habían repartido con anterioridad, uno en Reino Unido (2012) y otro en Portugal (2014).
- Otros premios importantes del año de Euromillones en España se dieron en el sorteo 85 con **65,4 M€**, y en el sorteo 09 con **25,8M€**.





Euromillones entrego el mayor premio del año en España

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

APUESTAS DEPORTIVAS

Actualmente, dentro de las apuestas deportivas SELAE tiene los juegos de Quiniela y Quinigol (relacionados con el futbol), y Quintuple Plus (relacionada con las carreras de caballos).

En 2017 la "**Quiniela**" sigue celebrando y promocionando su 70 aniversario, y explorando la huella que ha dejado este juego en la sociedad española durante éstas siete décadas, en torno a las historias y vivencias cotidianas que han activado los recuerdos de un público que se ha visto identificado sobre todo por las emociones que despierta este juego (locura, miedo, suspense, pasión, sorpresa, euforia, felicidad).

SELAE ha sido durante este tiempo el gran valedor de este juego, distinguiéndose por su apoyo y compromiso con el deporte español, destacando el trabajo y la profesionalidad de nuestros puntos de venta en la comercialización de la apuesta deportiva más antigua de España.



Ventas y premios en apuestas deportivas (M €)

	Ventas apuestas deportivas			Premios apuestas deportivas		
	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017	2017	2016	VARIACIÓN 2016 vs 2017
Quiniela	**212,62**	238,30	**-10,78**	**116,94**	131,07	**-10,78**
Quinigol	**9,27**	9,88	**-6,17**	**5,10**	5,44	**-6,25**
Quintuple Plus	**0,98**	1,15	**-14,78**	**0,54**	0,63	**-14,29**
Total	**222,87**	**249,33**	**-10,61**	**122,58**	**137,14**	**-10,62**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

La Quiniela ha sido un referente en nuestra organización en apuestas deportivas en sus 71 años de historia, dando forma a diferentes emociones y sentimientos muy presentes a la hora de participar en este juego tan conocido y representativo.

En 2017, y por segundo año consecutivo, las ventas de "La Quiniela" se redujeron un 10,8% con respecto a 2016, con una caída acumulada del 22%, a pesar de los cambios introducidos en la apuesta en los últimos años.

La Quiniela, incluye por primera vez la competición femenina en este juego con el objetivo de reconocer el papel importante de esta competición y colaborar con su difusión, promoviendo el deporte femenino.

En concreto, la **Liga Femenina de Futbol** tuvo presencia en el pleno al 15 en la jornada 10ª incluyendo el 10 de octubre el partido **Atlético de Madrid Femenino-Athletic Club de Bilbao Femenino**, en la jornada 12ª incluyendo el 18 de octubre el partido Athletic Club Femenino-FC Barcelona Femenino, y en la jornada 20ª, incluyendo el 12 de noviembre el partido **Valencia Femenino-Betis Femenino**.

El **Quinigol**, no mejora los resultados y ya son dos años seguidos de caída, disminuyendo las ventas un **6,2%** en 2017. Poco ha calado en el público la apuesta que hizo SELAE de poner a la venta este juego durante los meses de verano.

La apuesta deportiva "**Quintuple Plus**" no mantiene los resultados obtenidos en el ejercicio anterior, aun existiendo una programación conocida previa a la temporada de Carreras de Caballos, reduciéndose en 2017 las ventas un 14,8%.

Por primera vez en la historia de la Quiniela en 2017 se incorporan equipos de la Liga Femenina de Futbol



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

NUESTRA RED

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

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

PRINCIPALES CIFRAS:

10.983
PUNTOS DE VENTA
(**4.169** integrales y **6.814** mixtos)

52
DELEGACIONES COMERCIALES TERRITORIALES

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

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

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

18.925
(aprox) empleos indirectos generados en los **Puntos de Venta** y **Delegaciones**

HECHOS DESTACADOS EN 2017

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

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

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

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

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

21.709 visitas de las **Delegaciones a Puntos** de Venta.

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

NUESTRA RED PRESENCIAL

SELAE dispone de dos tipos de puntos de venta, **integrales** y **mixtos**. En 2017 los establecimientos integrales que solo venden productos de Lotería, aumentaron un **0,29%** con relación al año anterior, y los puntos de venta mixtos que venden otros productos, además de la Lotería, disminuyeron por bajas y renuncias un **-0,16%** respecto al año 2016.

La red de puntos mixtos representa el **62,04%** de todos los puntos de venta, mientras el **37,96%** corresponden a los puntos de la red básica integral. En 2017, el **79,81%** de las ventas presenciales se realizaron en los puntos de venta de la red básica integral (Administraciones), y el **20,19%** de las ventas, se realizaron en los puntos de venta mixtos.



RED COMERCIAL SELAE	2017	2016
Integrales	37,96%	37,8%
Tiendas de conveniencia	22,00%	21,7%
Hostelería	19,46%	19,6%
Estanco	16,51%	16,1%
Otros	4,07%	4,8%

En 2017 se amplía la **red de puntos de venta en zonas singulares** un **8,68%** y en los que no teníamos presencia:

Puntos de Venta en zonas singulares	AÑO 2017
Centros Comerciales	473
Aeropuertos	8
Estaciones de Ferrocarril	15
Intercambiadores	5
Mercados	6
Mercas	**6**

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

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

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

DELEGACIONES

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

CARACTERÍSTICAS DE NUESTRA RED PRESENCIAL:

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

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

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

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

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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

PLAN DE FORMACIÓN RED DE VENTA:

Delegación y Personal de Delegación:

- Número de sesiones formativas para Delegados y Personal de Delegación: **947**
- Asistentes a las sesiones formativas para Delegados y Personal de Delegación: **1.350**
- Personal formado en "Buenas Prácticas en Juego Responsable y Prevención del Blanqueo de Capitales": **210**
- Horas invertidas en formación para Delegados y Personal de Delegación: **2.270**

Gestores y Personal Puntos de Venta:

- Número de sesiones formativas para Gestores y Pesonal Puntos de Venta: **759**
- Asistentes a las sesiones formativas y de reciclaje para Gestores y Personal Punto de Venta: **1761**

MAPA DE DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE PUNTOS DE VENTA:



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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

CANAL LTV

LTV

En julio de 2017 se estrena la nueva imagen del canal audiovisual (antes CanalLAE) que pasó a denominarse Loterías Televisión (**Ltv**). Ltv es el soporte digital exterior de comunicación publicitaria y promocional de SELAE que está instalado en la mayoría de los Puntos de Venta que SELAE tiene distribuidos por toda la geografía española.

Este nuevo canal, se caracteriza por presentar la información de forma ágil, estructurada y fácil para el espectador con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a los clientes en la Red de Venta de SELAE. El nuevo diseño del canal presenta un aspecto más moderno, dinámico y cercano al público, con contenidos renovados, y nuevos diseños, colores y animaciones que difunden mensajes e información variada referente a nuestros juegos.

Además, de botes, pronósticos, resultados, ganadores o campañas de comunicación, incluye información institucional sobre Loterías y Apuestas del Estado, destacando su compromiso social y poniendo en valor iniciativas y acciones como **“Loterías con el deporte”, “Loterías con la cultura”** y **Loterías con la sociedad”**.

“Modernizamos nuestra imagen del canal audiovisual aumentando la audiencia de Ltv más de medio millón de espectadores en un año



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

En 2017, Loterías Televisión (Ltv) se ha consolidado y aumenta su audiencia hasta alcanzar los 5.493.000 espectadores, según la 3ª ola del último Estudio General de Medios (EGM).

Dichas cifras señalan dos hechos relevantes: por un lado, aumenta la audiencia con res- pecto al mismo periodo de tiempo del año anterior (noviembre 2016) [1] certificando **4.943.000 espectadores** sumando en un año a dicho canal audiovisual **550.000 espectadores más**. Por otro lado, desde el estreno de emisión de la nueva imagen (verano de 2017), se han sumado **841.000 espectadores semanales.**

Ltv tiene desplegadas un total de **9.380 pantallas en los puntos de venta de toda la red comercial** de Loterías, cubriendo todas las provincias españolas. **Ltv es el circuito de pantallas más grande que existe en España y es uno de los tres más importantes de Europa**.

Además, destaca que **Ltv** supera a la audiencia de los principales canales de marketing dinámico de España como son: canales de metro, estaciones de tren y aeropuertos.

Otro hito a destacar durante el año 2017 es la finalización del despliegue de la Fase V del canal audiovisual. Dicha Fase V consistió en la renovación de 4.500 pantallas (las correspondientes a las 2 primeras fases del proyecto global) y la ampliación en 1.000 nuevas pantallas para instalar en Puntos de Venta de nueva adjudicación y ampliar la cobertura a puntos que no disponían del canal. Con la finalización del despliegue se ha conseguido el rejuvenecimiento del parque instalado y la actualización tecnológica del mismo.

PRINCIPALES CIFRAS:

- Incremento de la audiencia del Canal Ltv un **11,1%** con relación al año anterior.
- **Presencia en 9.380 puntos de venta de la Red Comercial de SELAE** (2,4% más que el año anterior).
- **Presencia en 3.421** poblaciones españolas (un 2,6% más presencia que el año anterior), cubriendo todo el territorio nacional.
- Producción **4** campañas publicitarias institucionales a través de **Ltv** (2 más que al año anterior).
- Se ha finalizado la Fase V de implantación. En dicho proyecto se han sustituido **4.500** pantallas pertenecientes a fases anteriores y se han instalado **1.000** nuevas pantallas en Puntos de Venta de nueva adjudicación y en Puntos de Venta que no disponían del canal.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

CANAL ONLINE Y MÓVIL

Desde el año 2014 hemos incrementado un 64,9% las ventas por el canal online.

Las ventas de los productos de SELAE por canal online se van consolidando y se efectúan a través de la página www.loteriasyapuestas.es y de las App disponibles para IOS y Android.

HECHOS DESTACADOS

- **Renovación de la App de venta online** de SELAE para dispositivos móviles IOS y Android: **Con la nueva versión** se pueden realizar apuestas directamente sin necesidad de acceder a la web, y se incorpora el pago mediante traspaso bancario, la opción de jugar a las mismas combinaciones de apuestas ya jugadas, o jugar apuestas favoritas
- **Mapa de los millonarios:** publicación semanal de los lugares o Puntos de Venta donde SELAE entrega sus premios millonarios, a través de un mapa interactivo navegable con información desglosada por juego, Provincia y Punto de venta.
- **Inclusión de nuevos bancos** con el fin de adecuar la oferta a los clientes de la web, poniendo a disposición del **75%** aproximadamente del total de cuota de depósitos para la población española (a través de sus bancos), las **transferencias bancarias** como medios de pago de las apuestas online.
- **Potencia el servicio de notificación SMS** a los jugadores de su plataforma online.
- **Fomenta el marketing digital** de su plataforma de juego online
- **La incorporación del público femenino en el juego online** a través de nuestra web y Apps aumentó un **7,1%** con relación al año anterior, alcanzando el **24%** en 2017

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PRINCIPALES CIFRAS

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

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

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

35.218.400 € en ventas por canal móvil

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

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

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

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

425.106 usuarios activos en aplicaciones para móvil al año

111.057 jugadores diferentes que han comprado a través de Apps

(*) Variación respecto a 2016

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

CANAL ONLINE

Las ventas de SELAE online se realizan a través de la página web www.loteriasyapuestas.es (PC –Navegador, MÓVIL-Navegador, Suscripciones).

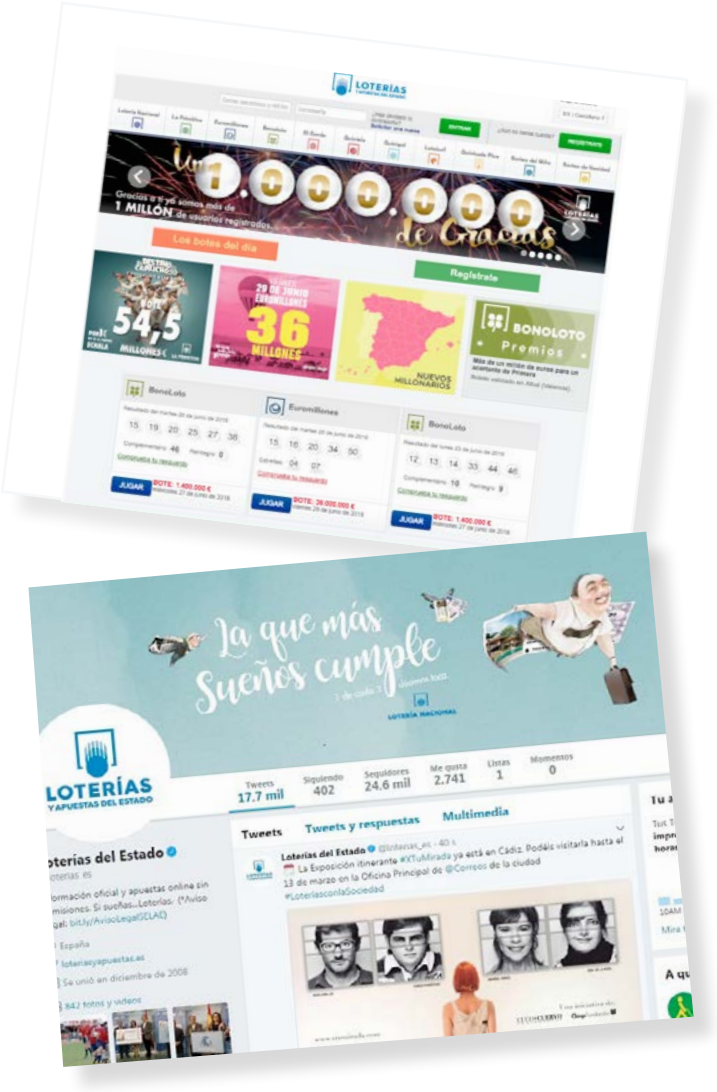
En 2017, el canal online incrementó su importancia un **16,57%** con respecto al año 2016 en el total de cantidades jugadas, si bien, representan solamente el **1,52%** del total de ventas de SELAE. El número de apuestas crece un **13,7%** con relación al año anterior alcanzando los **32,3** millones en 2017.

Los juegos habitualmente más demandados por los usuarios por este canal (**Lotos y Apuestas Deportivas)** representan un **91,2%** de las ventas online, un **1,3%** menos que en el ejercicio 2016.

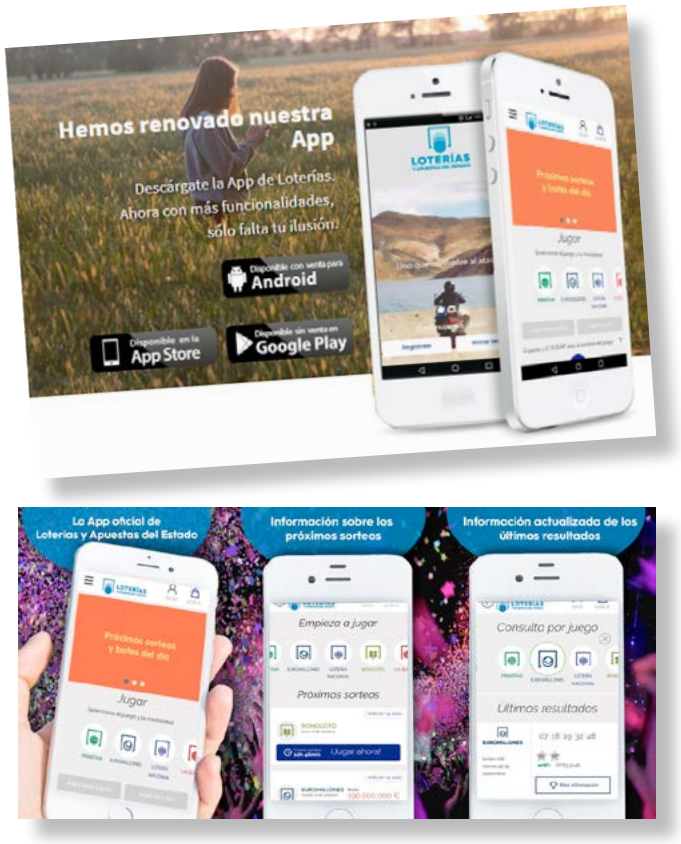
Las mayores ventas online en el conjunto de los juegos de SELAE corresponden a la Lotería Primitiva y sus Modalidades, que representa el **48,6%** del total de ventas por este canal (incluido LotoTurf), seguido de EuroMillones+El Millón con un **37,3%** del total.

Las ventas online en 2017 de las Apuestas Deportivas (**sin LotoTurf**) representan un **5,2%** del total, aumentando ligeramente con relación al ejercicio anterior.

Las ventas en la web de la Lotería Nacional son poco significativas, representa solo el 8,8% del total de las ventas online, un leve ascenso con relación a 2016. El mayor volumen de ventas en esta categoría de juegos comercializados por SELAE a través de este canal, sigue correspondiendo al Sorteo del Sábado con un **3,3%** de las ventas, seguido ligeramente por el Sorteo de Navidad y Sorteo del Jueves (ambos con escasa diferencia porcentual), siendo las ventas del Sorteo de “El Niño” insignificantes en este canal (1,2%).



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado



CANAL MÓVIL

En 2017 la renovación de la **App de venta online desarrollada por SELAE**, más intuitiva, sencilla, segura, y con más funcionalidades, ha permitido incrementar las ventas por este canal un **86,5%** con respecto a 2016, alcanzando los **35,2 M€**.

Los juegos más demandados por nuestros usuarios a través del canal móvil son: **Euromillones** (12,3 M€, un **102,3% más que en 2016**), seguido por la Lotería Primitiva (7,5 M€) y Bonoloto (5,7 M€). Las ventas de Lotería Nacional por este canal siguen aumentando. Por categorías, los juegos más vendidos en 2017 han sido: Lotería Primitiva y modalidades (15,9 M€, un **73% más que en 2016)**, (12,3 M€) **Lotería Nacional** (4,1M€) y **Apuestas Deportivas** (2,9 M€), siendo estas últimas las menos demandadas por este canal.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

CON LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD

CALIDAD

Una estrategia innovadora y responsable enfocada en el cliente.

El compromiso de SELAE con la excelencia en la calidad, seguridad y con el juego responsable, llevó a la implantación en el año 2008 de un Sistema Integrado de Gestión (SIGLAE), que cumple 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 Worl Lottery Association y de Juego Responsable de la European Lotteries.



El sistema SIGLAE, tiene como finalidad promover la mejora continua de la gestión y de los resultados, ofreciendo a nuestros clientes, servicios y productos, de la máxima calidad, incorporando los mejores atributos de seguridad y la garantía de un juego responsable. Para ello, se apoya 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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

HECHOS DESTACADOS

- Completar la adaptación del sistema de gestión de la calidad a la nueva edición del año 2015, de la norma UNE-EN ISO-9001
- Renovación de la certificación del Sistema de gestión en materia de Calidad, tras el informe favorable de la auditoría externa anual, realizada por AENOR
- Se ha automatizado el proceso de gestión de auditorías de SIGLAE, obteniéndose mejoras significativas en la comunicación y la información de gestión obtenida
- Integración de la Documentación de SIGLAE en Espacio SELAE, permitiendo descentralizar y agilizar los procesos de formalización de documentos simplificando el intercambio con el resto de la organización

LA CALIDAD EN CIFRAS

- Satisfacción media de los Puntos de Venta con SELAE (Máximo 10): **7,39**
- Cuestionarios analizados de Puntos de Venta: **+ 6.500**
- Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones en menos de 48 horas: **+ 99%**
- Tasas de disponibilidad del Servicio de Venta: Superiores al **99,95 %**

SELAE en su búsqueda continua de la excelencia en la gestión y con el objetivo de continuar siendo un operador de referencia en España y en el mundo y con ello contribuir a la sociedad de nuestro país, ha arrancado la capacitación de parte de su personal en el modelo EFQM.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En **materia de seguridad**, las mejoras tecnológicas introducidas consecuencia del uso y desarrollo de las TIC, práctica consolidada en SELAE, ha supuesto una mayor sofisticación de las herramientas, programas y acciones de acceso a la información y protección de nuestros sistemas de información, ocupando la **seguridad** un lugar relevante en nuestro entorno organizativo y estratégico.

Su avance hace que se convierta en requisitos indispensable la adopción de medidas para el correcto uso de la información y prevención de ciberamenazas.

Conscientes de ello, durante el ejercicio 2017 se intensifican los contactos con entidades y organizaciones homólogas a SELAE para tratar asuntos de ciberseguridad. Se establecen canales de comunicación con otras grandes organizaciones españolas para compartir en tiempo real información sobre ataques en curso, acciones éstas que se complementaron con la participación y asistencias en canales menos inmediatos como foros, congresos y seminarios, concretamente, como los organizados por el CCN-CERT.

En SELAE la **Seguridad** es un elemento clave e imprescindible para el buen desempeño de la organización. Para obtener ese nivel favorable en seguridad habrá que considerar los aspectos señalados en todos los procesos, desde la adquisición y desarrollo de herramientas y programas, hasta el despliegue de nuevos sistemas. Las nuevas herramientas deberán promover la recogida organizada de información de las actuaciones realizadas para facilitar el tratamiento de asuntos futuros y la elaboración de informes de gestión.





Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

HECHOS DESTACADOS

- Recertificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de acuerdo con las normas ISO/IEC 27001-2013 y WLA SCS 2012.
- Implantación de un nuevo esquema de tratamiento y respuesta a incidentes de seguridad.
- Participación en la creación del grupo de trabajo de **ciberseguridad** de la WLA que facilita el intercambio de información relevante entre loterías asociadas.
- Creación de canales de comunicación directos entre los equipos de seguridad de las loterías.
- Preparación y presentación de una ponencia sobre intercambio de información de **ciberamenazas** en el Seminario de Seguridad e Integridad organizado conjuntamente entre la WLA y European Lotteries.
- Ejecución de un programa de pruebas de seguridad realizado por expertos externos para verificar la seguridad de los sistemas y posibles mejoras.

En 2017, además, el Comité de Gestion de Seguridad de la Información se reunió en 4 ocasiones, y formó a dos profesionales de SELAE en materia de buenas prácticas para la Seguridad de la Información. El objetivo fue poner en valor la seguridad y la protección de los sistemas de trabajo de SELAE



COMUNICACIÓN RESPONSABLE HACIA NUESTROS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

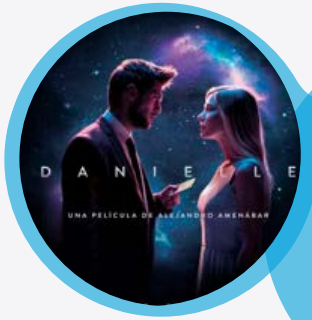
NUESTRA COMUNICACIÓN EN CIFRAS

+ 244.732
seguidores/suscriptores en las redes sociales

414
(+ 9 sorteos viajeros)
emisiones diarias de los sorteos en LA 1ª TVE

52 (+ 2 especiales: Navidad y El Niño")
emisiones de la "Suerte en tus Manos" en LA 2 TVE

15.000
Ejemplares del Boletín LAE



4.757.562
Visualizaciones / Reproducciones del Sorteo Extraodinario de Navidad, en el canal oficial de SELAE en YouTube*

133.686.001
visitas a la web

**Danielle, el spot del Sorteo Extraordinario de Navidad (dirigido en 2017 por Alejandro Amenábar), consigue 1.937.260 visualizaciones en el canal oficial de Loterías en YouTube.*

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Entre las acciones más relevantes llevadas a cabo por el área de Comunicación en 2017 destacan las siguientes:

Plan de Comunicación externa e interna: la Dirección de Comunicación y Marketing lleva a cabo el desarrollo e implementación de un plan de comunicación interna y externa de la compañía a medio-largo plazo.

Creación del **Comité de Comunicación**: se mantienen reuniones periódicas para preparar y desarrollar los contenidos de la comunicación interna, externa e hitos de la compañía.

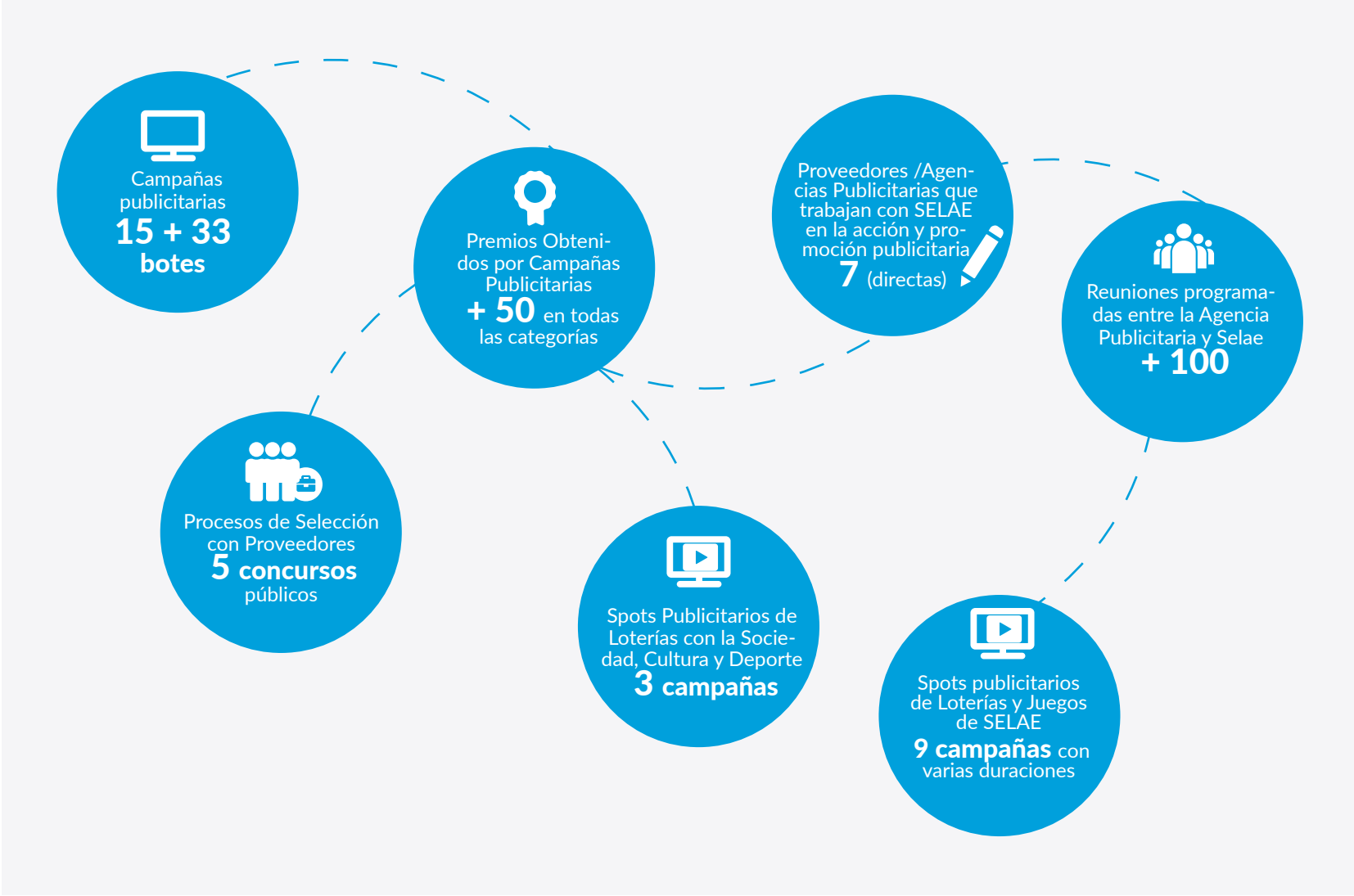
Creación de la **Newsletter** quincenal interna: la Dirección de Comunicación implementa el diseño, maquetación y redacción de newsletter, con la colaboración de Recursos Humanos.



Nuestro Comité de Comunicación está comprometido con una comunicación responsable hacia nuestros grupos de interés

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

PRINCIPALES CIFRAS EN PUBLICIDAD



PRINCIPALES CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

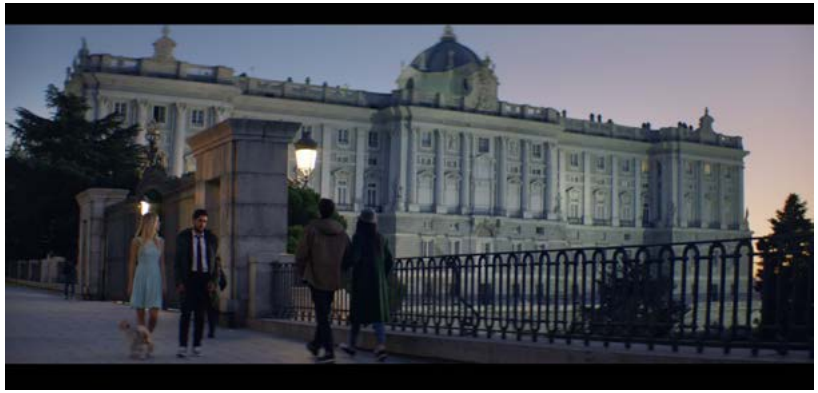
LOTERÍA NACIONAL

LOTERÍA NACIONAL SORTEO EXTRAORDINARIO DE NAVIDAD 2017

"El mayor premio es compartirlo"
(Leo Burnett Iberia)

Por cuarto año consecutivo, la campaña del Sorteo de Navidad ha supuesto un gran éxito en cuanto a relevancia e impacto publicitario, convirtiéndose en la campaña más esperada del año. El spot publicitario fue un **cortometraje**, dirigido por **Alejandro Amenábar y con música de Roque Baños**. Los protagonistas de la historia de este año son **"Danielle y Daniel"**, con un mensaje que va más allá, no solo porque uno de los protagonistas venga de otro planeta sino sobre todo porque el tema central de la campaña es el **amor**, una historia de amor. La campaña ha vuelto a tener el reconocimiento profesional del sector publicitario, tanto a nivel nacional como internacional y ha vuelto a incrementar las ventas por cuarto año consecutivo.





La campaña se realizó a través de distintos formatos y soportes de comunicación.

Como elemento significativo, la campaña se completó con una original acción profundamente ligada al argumento de la película. En la web danielleydaniel.com, los usuarios pudieron probar suerte y encontrar a alguien especial, solo registrando los números de los décimos a los que jugaban y conectar así con personas que jugaban esos mismos números.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

SORTEO EXTRAORDINARIO DE "EL NIÑO" 2017

"Insiste en tus sueños"
(Leo Burnett Iberia)

Loterías optó por desarrollar un spot cariñoso que reflejara cómo el viejo sueño de Ramiro (pasar todas las mañanas pescando) puede hacerse realidad si insiste. Por ello, se utiliza el slogan del sorteo "El premio es para los que insisten". Para que los sueños se hagan realidad, hay que perseguirlos.

La agencia Leo Burnett juega con esta idea reflejando que el que algo quiere algo le cuesta. En este caso hay que participar en el Sorteo de El Niño si realmente queremos dar un nuevo rumbo a nuestra vida.

En esta campaña se utilizaron diferentes piezas para comunicar el sorteo, Además, se realizó decoración para el emplazamiento del sorteo. La comunicación se llevó a cabo a través de distintos medios y redes sociales.





SORTEO EXTRAORDINARIO DE SAN VALENTÍN
(Contrapunto BBDO)

Asociar un Sorteo Extraordinario a una celebración concreta, como San Valentín o el Día del Padre, funciona muy bien si sabemos convertir el décimo o resguardo en un regalo apropiado para la ocasión. Esta es la idea en la que hace hincapié Loterías, ofreciendo como aliciente un premio especial de 15 millones de euros.

La campaña de este año quiso mostrar este sentir de la sociedad, de ahí que la creatividad girase en torno a un enfoque muy común y divertido: "El drama de los regalos descompensados". Con un tono de humor, las creatividades buscan reflejar esas situaciones de pareja con las que será fácil empatizar. ¿Qué pasa cuando los regalos son "descompensados"?

La campaña optó por dos spots, finalizando cada anuncio con un consejo "Este año regálale 15 millones... y a ver si los cambia" y "Regálale su sueño": Este San Valentín no vivas el drama de los "Regalos Descompensados": regálale su sueño, que seguro no lo va a querer cambiar.

Para ello se desarrollan piezas para televisión radio, cine, prensa, exterior, videos online y sobres de regalo promocionales.





Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado



SORTEO EXTRAORDINARIO DÍA DEL PADRE
(Contrapunto BBDO)

Con motivo de la celebración del día del padre, SELAE diseña por segundo año consecutivo un décimo dedicado explícitamente al Padre.

Un diseño que también se ha aplicado al resto de materiales de la campaña: puntos de venta y radio.



SORTEO EXTRAORDINARIO DE VACACIONES
"Gorrones"
(Contrapunto BBDO)

La campaña de Lotería Nacional para el Sorteo Extraordinario de Vacaciones que se celebró el 1 de julio repitió el spot creado por Contapunto BBDO el año anterior con motivo del mismo sorteo. Buscaba conectar con la gente centrándose en la idea de esos lugares que deseamos cuando llegan las vacaciones y de lo que somos capaces de hacer para disfrutarlos. Una sucesión de situaciones que pretenden arrancarnos una sonrisa, con personajes reales y simpáticos sacando su "yo gorrón" y que nos plantea que este año, gracias a un décimo, todo puede ser diferente.

Esta campaña optó por los principales medios para su comunicación: TV, radio, digital y prensa. También utilizó material para puntos de venta, y marcapáginas como regalo promocional.



LOTERÍA DE NAVIDAD – VERANO

(Precampaña de verano de Lotería de Navidad)

"The Guiris"
(Leo Burnett)

Los "Guiris" protagonizan el nuevo spot de la campaña de verano de la Lotería de Navidad, aprovechando la afluencia de los millones de turistas extranjeros que cada año visitan España en verano y el comienzo de las vacaciones. Así que, la mejor forma de promocionar su venta es incorporando a aquellos que vienen temporalmente de visita.

Con el mensaje "Yo que tú, compraría", como eje central de la campaña pudimos ver un divertido spot rodado en Benidorm (Alicante), paradigma de los clásicos destinos vacacionales a los que acuden tantos turistas extranjeros. En este spot vemos cómo los guiris son los primeros en imaginar que les toca el Gordo, soñando con poder quedarse todo el año y disfrutar de España a tiempo completo. La campaña también va dirigida a los españoles que viven en el extranjero y retornan durante sus vacaciones.

Ésta campaña, no pasó desapercibida ni para el público ni para los medios. La campaña fue reforzada con un spot para cines, radio (en las que se puede escuchar a turistas cantar el Gordo en inglés, francés y alemán), televisión, redes sociales, y soportes de exterior, que cuentan con una gran visibilidad en el periodo estival.



SORTEOS DE LOTERÍA NACIONAL DE LOS JUEVES – CLUBES DE BALONCESTO

(Contrapunto BBDO)

Para los amantes del Baloncesto, durante la temporada, de octubre de 2017 a febrero de 2018, cada jueves un equipo de Baloncesto de la Liga Endesa protagonizó el décimo. Además, se editó un álbum coleccionable dónde recopilar los 18 décimos. También en las pantallas de LTV (Loterías Televisión) distribuidas a través de los puntos de venta de la red comercial se difundieron los resúmenes y las jugadas más espectaculares de cada jornada de la Liga Endesa.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

EUROMILLONES



"Viernes te amo"
(Shackleton Group)

"VIERNES TE AMO" es el eslogan de una nueva opción denominada "El Millón Plus". La campaña tiene como principal objetivo dar a conocer esta nueva oportunidad del sorteo especial "Viernes te amo de El Millón Plus de Euromillones" donde 5 códigos de El Millón serían premiados con un millón de euros cada uno, solo en España, y potenciar así, el sorteo de Euromillones y el Sorteo de El Millón. En 2017 hubo dos celebraciones en febrero y mayo de 2017.

LOTERÍA PRIMITIVA



"Rebajas"
(Publicis España)

"La Primitiva lanzó una nueva campaña titulada "Rebajas" coincidiendo con el tiempo de rebajas y compuesta por varios anuncios, con el mensaje de que aunque haya rebajas, aquello que soñamos. Sigue siendo muy caro, por lo que hay que jugar a La Primitiva. La agencia vuelve a hacer uso del famoso slogan "No tenemos sueños baratos" donde se destaca ese toque de humor un tanto irónico.

Esta campaña nos planteaba tres spots distintos: **¿Qué preferís, la oferta de dos por uno en yates, la rebaja sustancial en la compra de una mansión o un coche exclusivo con un 10% de descuento?** Como dicen "vamos... que... da igual esperar a las rebajas...que da igual...No tenemos sueños baratos...hay que jugar a La Primitiva". La campaña se estrenó en radio, exterior y digital.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

LOTERÍA PRIMITIVA



"47 Millonarios"
(Publicis España)

En marzo de 2017, Loterías lanzó una campaña a través de material de PV, TV, cine, digital, exterior y radio, comunicando que la Primitiva había entregado 47 premios de más de un millón de euros en 2016. Esta campaña tiene una segunda oleada en junio de 2017.

LA QUINIELA

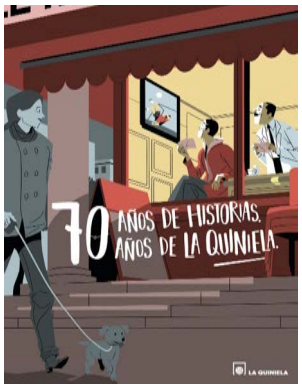


"70 Aniversario La Quiniela"
(RK People)

La Quiniela sigue celebrando su 70 aniversario con el lanzamiento de una campaña gráfica con contenido diferencial al de otras casas de apuestas. Con la colaboración de 6 ilustradores profesionales la campaña del 70º aniversario de La Quiniela consta de seis gráficas, y una séptima que saldría del lanzamiento del concurso "Buscamos al 7". El objetivo era vincular el mundo del futbol con la trasmisión de las emociones que despierta este juego en cada jornada, y donde cada gráfica representaba una emoción ligada a La Quiniela: alivio, euforia, locura, pasión, suspense y sorpresa, y la séptima, representaría la felicidad. La campaña gira en torno a las historias y vivencias cotidianas que quieren despertar recuerdos, costumbres, y conmover al público, ya que es precisamente ese público el que cada semana ponen en juego sus ilusiones a través de La Quiniela.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

LA QUINIELA



"Cómic 70 Aniversario"
(RK People)

Loterías editó un cómic titulado 70 años de historia, 70 años de La Quiniela. Este cómic se compone de 7 capítulos, cada uno correspondiente a una década, y en cada década se cuenta una historia que habla de La Quiniela, de los quinielistas y de la huella del juego en la sociedad. El cómic está dirigido a los quinielistas, a los amantes del futbol, a las peñas deportivas, a los puntos de venta, periodistas deportivos, cronistas, y locutores de radio. Desde SELAE quisieron celebrar y recordar como se merece este gran acontecimiento al cumplir siete décadas llenas de historias y alegrías. Siete historias encarnan 70 años de emoción y futbol.



III Premio Apuesta del Año
(RK People)

La Quiniela celebró junto a la Asociación Española de la Prensa Deportiva la **III Edición del premio "Apuesta del año"**, que reconoce al jugador revelación de la temporada 16-17. Los periodistas deportivos seleccionaron en una quiniela compuesta por cuarenta jugadores a sus quince favoritos de la Liga Santander (menores de 24 años) y junto a las puntuaciones de los diarios deportivos, al final de temporada, el futbolista más votado se lleva el galardón. En esta ocasión el ganador fue **Iñaki Williams del Athletic Club** el que recibe el premio. Esta iniciativa entre SELAE y la Asociación Española de la Prensa Deportiva (AEPD) ha sido un éxito, sirviendo además para "descubrir nuevos talentos del futbol español", reconociendo el esfuerzo y superación de nuestros jóvenes deportistas.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

FUTBOL/ LA QUINIELA



"VUELVE LA LIGA"
(RK People)

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

OTRAS CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

Campañas Locales SORTEOS VIAJEROS:

Durante todo el 2017 se han desarrollado distintas campañas locales para apoyar los diferentes Sorteos Viajeros (9) que han tenido lugar por todo el territorio Nacional

Campañas de Acción Social:

- **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC):** tiene como objetivo dar mayor visibilidad a su actuación y difundir la labor social que desarrolla la Asociación en la sociedad actual. En 2017 el lema de la campaña es "Si luchas contra el cáncer, nos tienes aquí".

- **Contra la Violencia de Género**: en 2017 promovió las campañas de sensibilización dirigidas a la sociedad con el mensaje de que la lucha contra la violencia de género es cosa de todos, un mensaje de esperanza a las víctimas y su entorno (hijos y familias) de que la sociedad está con ellas y donde el maltratador no tiene cabida en esta sociedad. "Si hay salida a la violencia de Género, es gracias a ti, únete", "No permitas la Violencia de Género" "Cuando hay maltrato en una pareja no son solo cosas de pareja".

- **Campaña Down España "XTUMIRADA"**: ésta es una iniciativa de Down España, con la colaboración de Loterías del Estado, para una sociedad más inclusiva. Es una campaña de sensibilización que pretende impulsar la inclusión de este colectivo lanzando una propuesta muy directa "Cambia tu mirada sobre el síndrome de Down" e invita a la sociedad a desprenderse de prejuicios y falsos mitos sobre esta discapacidad.



- **Campaña Opera Marina**: campaña de promoción y difusión de las artes escénicas y la música, apoyando la creación artística de los centros del INAEM, en concreto, el montaje de "Marina" del Teatro de la Zarzuela.



- **Campaña Cruz Roja**: SELAE colabora en el compromiso social de Cruz Roja con la sociedad dando mayor visibilidad a la actuación de esta organización. En 2017 el lema de esta campaña es "Di sí al sorteo de la lotería nacional de Cruz Roja. El próximo 8 de abril hay 84 millones de euros en premios. ¿Participas?".

- **Campaña Juego Responsable**: en 2017 SELAE promocionó y expresó su adhesión a la conmemoración del Día Internacional del Juego Responsable en su compromiso con la sociedad española, impulsando el fortalecimiento y las buenas prácticas.



OTROS SPOTS PUBLICITARIOS

Se realizan 3 spots publicitarios con el objetivo de difundir la labor social en materia de investigación, acción social, cultura y deporte.

- Loterías con la Sociedad (Publicis España)
- Loterías con la Cultura (Publicis España)
- Loterías con el Deporte (Publicis España)

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

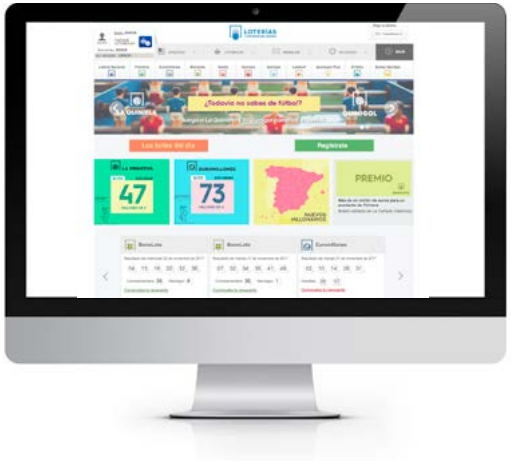
WEBS OFICIALES DE SELAE

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

Web loteriasyapuestas.es

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

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



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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

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

HECHOS DESTACADOS EN 2017

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

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

Web corporativa selae.es

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

REDES SOCIALES

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

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



EN TWITTER



EN FACEBOOK



EN YOUTUBE

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

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

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

CAMPAÑAS DESTACADAS EN REDES SOCIALES 2017:

1. TWITTER:

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

2. FACEBOOK

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

3. YOUTUBE

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

4. INSTAGRAM

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

BOLETÍN LAE

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

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



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

TELEVISIÓN

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





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



NUESTRO
EQUIPO HUMANO



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

NUESTRO EQUIPO HUMANO

SELAE está comprometida con el talento y su desarrollo profesional como aspecto estratégico clave para el éxito de la organización.

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. Para ello, 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, seguridad, y salud en la organización.

Como hechos relevantes en 2017 destacan:

Elaboración del **Plan de Igualdad** de la organización para el periodo 2018-2021.

Implantación de nuevos **canales de comunicación interna**, que permiten mejorar la comunicación con los trabajadores.

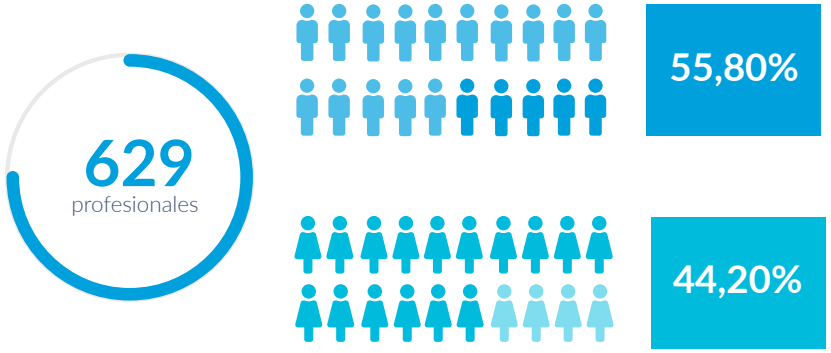


En SELAE no entendemos la generación de valor compartido con la sociedad sin la creación de puestos de trabajo estable

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

SELAE CON EL COMPROMISO DE UN EMPLEO ESTABLE

SELAE cuenta con un equipo de **629** profesionales cualificados, de las cuales el **44,20%** son **mujeres** y el **55,80%** son **hombres**.





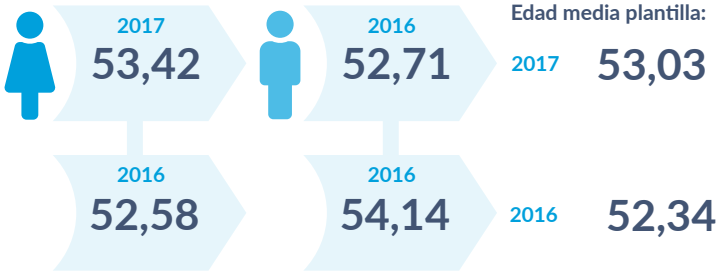
La disminución de nuestra plantilla en 2017 se debe fundamentalmente a las jubilaciones que se han producido en este periodo, fallecimientos y bajas voluntarias.



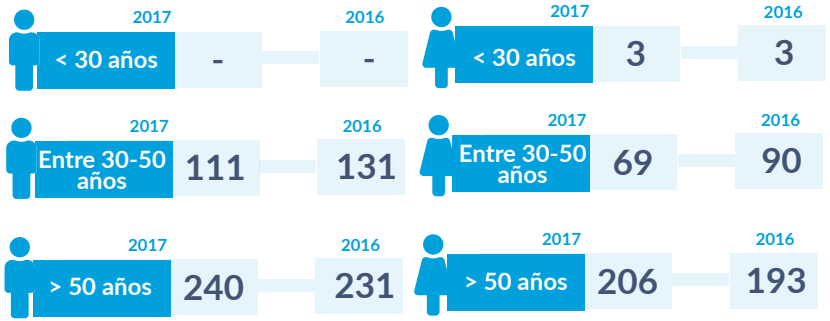
Distribución de la plantilla según centros de trabajo y género

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

Edad media del equipo en años



Distribución de la plantilla por tramos de edad y género



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

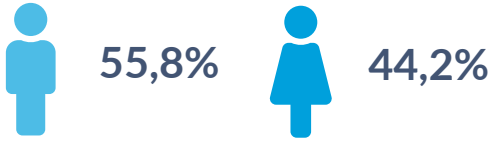
El 70,91% del equipo de SELAE se encuentra en la franja de edad "mayor de 50 años", aumentando este tramo un 5,2% más que en 2016.

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

GESTIÓN DE LA IGUALDAD Y LA DIVERSIDAD

En SELAE hay un claro compromiso que emana de la alta dirección con la igualdad, plasmado en el Plan de Igualdad 2018-2021 que se terminó de abordar en 2017 y ha sido aprobado en 2018 por el Consejo de Administración de SELAE. Este Plan será de aplicación general a toda la plantilla de SELAE, a todas sus sedes y todos sus colectivos.



El Plan de Igualdad y el Código Ético de Conducta recogen y aseguran el compromiso de la organización con la no discriminación, y el respeto a los Derechos Humanos y Laborales de sus empleados, promoviendo y garantizando los Principios de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres.

SELAE, a través de su Comité de Igualdad, se compromete a garantizar la igualdad de trato y oportunidades en nuestro ámbito laboral, adoptando las medidas dirigidas a prevenir, reducir, y evitar cualquier forma o práctica discriminatoria entre hombres y mujeres en nuestra organización.

SELAE, más allá de cuestiones de género, promueve y apoya la adaptación social y laboral, y el desarrollo personal de profesionales con discapacidad, contribuyendo éste colectivo con sus capacidades al desarrollo de la organización y progreso de la sociedad.

SELAE supera la normativa vigente con relación a la integración y la contratación mínima de personas con discapacidad que establece la Ley, este grupo representa el 3,34% de la organización, un 16,7% más que en 2016. El 81,00% de los trabajadores con discapacidad en SELAE, son hombres y el 19% mujeres.

Número de trabajadores con discapacidad por género, 2017



CONDICIONES LABORALES

Las condiciones laborales de nuestros profesionales se rigen por la normativa laboral general vigente y por los diferentes convenios colectivos de aplicación. En 2017, el 86,17% de los trabajadores de SELAE se encuentran representados por Convenios Colectivos específicos (**Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado, Oficinas y Despachos, Delegaciones Comerciales de Loterías**) y acuerdos individuales, y el 13,83% están fuera de los Convenios Colectivos.

SELAE está comprometida con la estabilidad laboral y consolida y mantiene el compromiso de la organización por la contratación indefinida con un **99,52%** de la plantilla.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Distribución de la plantilla según tipo de contrato y género

	2017			2016		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Contrato indefinido	349	277	626	358	285	643
Contrato temporal	2	1	3	4	1	5

De los contratos indefinidos, el 55,75% corresponden a hombre y el 44,25% a mujeres.

La antigüedad media en la empresa de los profesionales de SELAE es de 26,64 y 27,90 años, en hombres y mujeres, respectivamente.

SELAE COMPROMETIDA CON LA JUVENTUD Y SU CAPACITACIÓN

SELAE mantiene su **compromiso con la promoción y formación práctica en el ámbito laboral de jóvenes titulados sin experiencia profesional**, proporcionando la oportunidad de perfeccionar sus conocimientos y habilidades. Durante el año 2017 se incorporaron **7 becarios** (**5 mujeres y 2 hombres**) a distintos Departamentos de la organización.

SELAE GENERADORA DE EMPLEO Y DE CAPACITACIÓN DE TALENTO

En 2017 se realizaron **11** contrataciones (10 nuevas altas y 1 reincorporación por excedencia) que representan una tasa de contratación de **1,75%** incrementándose con relación al año anterior (0,77%), acreditando el compromiso de SELAE por el empleo. El 81,8% de las incorporaciones fueron hombres, empleando principalmente en el grupo de edad comprendido entre los 30 y 50 años. De las 11 altas, una es menor de **30 años** y la otra es mayor **50 años**.

Por centros de trabajo, el mayor número de incorporaciones se producen en Poeta Joan Maragall -sede de Selae-, y en Manuel Tovar, con 4 y 3 trabajadores respectivamente. Ambos centros ubicados en Madrid. Igualmente, se incorporan dos trabajadores en la Delegación de Burgos y otros dos en la Delegación de Zamora.

Número de altas por género y edad en 2017

	Hombres	Mujeres	<30 años	Entre 30 y 50	>50 años
Contrataciones	9	2	1	9	1

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

Número de bajas por género y edad en 2017

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

Número de bajas por centros de trabajo 2017

Poeta Joan Margall	19
Manuel Továr	6
Xaudaró	2
Arganda	
Tenerife	
Burgos	1
Zamora	2
Palencia	

DESARROLLO PROFESIONAL

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

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

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

*Sin acreditar 116

Distribución de la plantilla según categoría profesional y género, 2017

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Distribución de la plantilla según categoría profesional y edad, 2017

	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años
Dirección		3	5
Mandos intermedios y Técnicos		111	117
Personal Administrativo y auxiliar	3	48	204
Personal Subalterno		6	30
Personal Discontinuo/tiempo parcial		12	90

FORMACIÓN

SELAE promueve la capacitación y la formación de sus profesionales como uno de los elementos principales de cambio y transformación de la empresa, ofreciéndoles la posibilidad de actualizar y adecuar sus conocimientos a lo largo de su trayectoria profesional. Ello redunda en una mejor calidad del servicio y la consecución de mejores resultados, además de facilitar el cambio y crecimiento individual.

El apoyo y la inversión en nuestro equipo de profesionales contribuyen al mantenimiento y permanencia de una plantilla capaz de lograr los mejores resultados, situando la **capacitación y la formación** como uno de los pilares fundamentales de desarrollo de talento en SELAE.

SELAE planifica anualmente la formación de sus profesionales con el objetivo de dar respuesta a las necesidades estratégicas de la sociedad y de los que forman parte de ella.

El número de cursos impartidos en 2017 aumentan un 22,2% con relación al ejercicio anterior.

Promedio horas de formación al año por empleado

	2017	2016	% Var. 2016-2017
Promedio Horas de Formación	**18,08h**	20,89h	-13%

Promedio horas de formación al año por empleado según género

	2017	2016	% Var. 2016-2017
Hombres	**18,08h**	20,89h	-13%
Mujeres	**16,10h**	21,14h	-24%

Promedio horas de formación al año por empleado según categoría profesional

	2017	2016	% Var. 2016-2017
Directivos	**25,38**	84,17 h	-70%
Mandos Intermedios y Técnicos	**24,88**	21,92 h	14%
Personal Administrativo y Auxiliar	**20,63**	27,08 h	-24%
Mozos y Subalternos	**4,03**	6,91 h	-42%
Personal Discontinuo Tiempo Parcial	**0,89**	2,84 h	-69%

SELAE establece iguales condiciones de participación en la formación de mujeres y hombres. En 2017 han participado en los cursos el **55,59%** y **44,41%** de hombres y mujeres, respectivamente.

Con el objetivo de facilitar la conciliación, el **97,82%** del **total de horas de formación son impartidas dentro de la jornada laboral**, el **93,2%** de los cursos son acciones formativas de **tipo presencial,** y el **69,5%** son impartidos en nuestras aulas de formación.

Indicadores nº asistentes a actividades formativas

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Número de Asistentes	209	167	**376**

Tipo de formación (presencial /on line)

Cursos Presenciales Generales	71	Cursos on-line Generales	2
Cursos Presenciales Individuales*	11	Cursos on-line Individuales*	4
Total Cursos Presenciales	82	Total Cursos On-line	6

*Dirigidos e impartidos a una sola persona.

En 2017 hay que destacar la formación específica y transversal impartida en las áreas de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, Prevención de Riesgos Penales, Protección de Datos, Seguridad de la Información y Juego Responsable a los Delegados de SELAE.

Dentro del programa formativo global y después de cada curso, se realiza una **encuesta de satisfacción**. En 2017 la satisfacción de los asistentes sobre la formación recibida fue valorada positivamente, siendo el nivel medio de satisfacción obtenido entre los mismos de **8,58** sobre **10** con una participación en las encuestas remitidas del **90%**.

La inversión en formación en 2017 fue de **248.258,80 €,** incrementándose un 13% con relación al año anterior. **Lo mismo ocurre con la inversión en formación por empleado**, aumentando un **16,4%** respecto al año 2016.

Inversión en formación en SELAE

	2017	2016
Inversión	**248.258, 80 €**	219.662,18 €
Inversión por empleado	**394,68 €**	338,98 €

En 2017 el promedio de horas de formación por empleado fue de **18,08 h**, disminuyendo un **13,47%** con relación al ejercicio anterior. El promedio de horas de formación en las mujeres fue de **16,10 h**. y en hombres de **19,67 h**. En cuanto a la formación según la categoría profesional, el personal con más horas de formación por empleado, es el Directivo (promedio 25,38 h.) seguido por Mandos Intermedios y Técnicos (promedio 24,88 h.) y el personal Administrativo-Auxiliar (promedio 20,63 h.).

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Número de horas de formación al año según categoría profesional en SELAE

	2017	2016
Directivos*	203 h	757,5 h
Mandos Intermedios y Técnicos	5.673,5 h	5.064,0 h
Personal Administrativo y Auxiliar	5.260 h	7.148,5 h
Mozos y Subalternos	145 h	276,5 h
Personal Discontinuo Tiempo Parcial	90,5 h	295,5 h

Directivos* (Alta Dirección de SELAE donde incluyen Directores, Directores Adjuntos y Subdirectores).

CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR

SELAE está comprometida con la conciliación personal y familiar de sus profesionales, y para ello ha impulsado políticas y ha incorporado diferentes medidas que favorecen la conciliación en nuestra organización. Entre las medidas implantadas destacan, la flexibilidad horaria, la posibilidad de solicitar reducción de jornada, el derecho a un periodo de excedencia para atender cuidado de los hijos o un familiar, formación dentro del horario laboral, jornada coincidente con horario escolar, tratamiento de salud, servicio médico en centro de trabajo, jornada especial en horario estival e intensiva los viernes, ayudas para guarderías, servicio para cuidado de personas dependientes, ayuda para estudio, bolsa de estudios para hijos, etc.

En 2017 el **81,72%** de nuestro equipo profesional tienen jornada completa, y el **18,28%** tienen jornada reducida.

Distribución de la plantilla según tipo de jornada y género, 2017

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Jornada Completa	308	206	**514**
Jornada Reducida	43	72	**115**

En relación con la reducción de jornada por guarda legal, continúan siendo mayoritariamente las mujeres las que se acogen a esta medida.

Empleados acogidos a jornada reducida por guarda legal, 2017

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Jornada Reducida	4	11	**15**

Distribución de la plantilla según tipo de contrato, jornada y género, 2017

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Contrato Indefinido a tiempo completo	306	205	**511**
Contrato indefinidos a tiempo parcial	43	72	**115**
Contratos temporales a tiempo completo	2	1	**3**
Contratos Temporales a tiempo parcial	-	-	-

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

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

SELAE COMPROMETIDA CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS EMPLEADOS:

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

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

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

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

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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

zación de la formación para uso de desfibriladores externos dirigido a: personal perteneciente a unidades con mayor presencia y horario en los centros de trabajo, a personal con funciones en materia de auxilios, y al equipo sanitario propio. La convocatoria ha tenido una excelente acogida entre el personal convocado.

PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS EMPLEADOS:

SELAE ha llevado a cabo distintas campañas de promoción de la salud de todos sus trabajadores de prevención de enfermedades. Asimismo, a través de la web, se lanzaron diferentes campañas divulgativas y de concienciación, dedicadas a enfermedades o hábitos no saludables asociados a diferentes periodos del año: "La piel tiene memoria, ¿Te acuerdas de cuidarla?", Ola de Calor, etc.

Dentro del ámbito de buenas prácticas en salud, en 2017 se realizaron 6 campañas divulgativas en el último trimestre con videos informativos sobre "Estilo de Vida Saludable: La Alimentación" profundizando y reflexionando en los siguientes debates actuales: características de una dieta saludable, comidas de trabajo habituales saludables, comer comidas de verdad, comer de tapper y saludable, perder peso sin perder salud, beneficios de la alimentación sostenible.



Campaña de Vacunación Antigripal en el último trimestre del año (76 personas vacunadas).

Campaña en el Día mundial del ICTUS ¿Qué hay que saber? (cómo detectarlo, factores de riesgo, cómo prevenirlo).

Jornada divulgativa en el día mundial del Alzheimer centrada en el eslogan "Te ayudamos a recordar", en colaboración con profesionales del centro Cognitiva Unidad de Memoria.

Se realizan varias campañas informativas con Asesoramiento técnico en prevención de riesgos laborales, a los profesionales de la organización sobre diferentes temáticas: Buenas Prácticas en la Gestión de la Edad, Formación en Conducción Vehículos en Misión, Factores Psicosociales y su Prevención, Espacio Cardioprotegido, Góndolas: mantenimientos y CAE.

Se realizan 4 simulacros de Evacuación y Emergencia en SELAE. Todos los centros de trabajo de SELAE disponen de Planes de Autoprotección o Emergencia.

Colaboración y apoyo de SELAE con la Cruz Roja en dos campañas informativas de sensibilización y concienciación de donación de sangre: la primera en enero "Forma parte de la unidad de héroes. Dona sangre y salva 3 vidas" y la segunda en septiembre "Dona sangre".

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

ÓRGANOS DE GOBIERNO EN MATERIA DE SEGURIDAD LABORAL

Como órganos de gobierno en materia de seguridad y salud, SELAE tiene constituidos tres Comités de Seguridad y Salud (en adelante, CSS). El 94,95 % de los trabajadores se encuentran representados por estos CSS. Así mismo, contamos con un servicio de prevención propio responsable de la vigilancia de estos aspectos en la organización.

Durante el año 2017 los CSS se reunieron en 5 ocasiones en los centros de trabajo correspondientes, alcanzando acuerdos entre la empresa y los representantes de los trabajadores. Los CSS en los centros de trabajo de Poeta Joan Maragall y Xaudaró funcionaron de manera independiente, reuniéndose en dos ocasiones cada uno.

PROYECTOS ÁREA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En el ejercicio 2017 se llevó a cabo la auditoría reglamentaria del sistema de gestión de la PRL.

Este mismo año el Área de Prevención de SELAE diseñó y presentó un nuevo proyecto "SELAE caminando hacia Empresa Saludable", cuyo desarrollo está previsto para el año 2018. Con este proyecto SELAE quiere sumarse al concepto de "Empresa Saludable" entendiéndose como aquélla que cumple con los requisitos legales en materia de PRL y promociona la salud y el bienestar de sus profesionales en el entorno laboral, gestionando la salud de manera integral e integrándola en todas las políticas de empresa.

Composición Comites de Seguridad y Salud (CSS)

	Hombres	Mujeres	TOTAL
CSS en centro de trabajo Poeta Joan Maragall	5	1	6
CSS en centro de trabajo Manuel Tovar	5	1	6
CSS en centro de trabajo Xaudaró*	4	-	4
Totales	**14**	**2**	**16**

ABSENTISMO

La tasa de absentismo en 2017 es de **6,32%** aumentando un 3,5% con relación al 2016.

Tasa anual de absentismo* en SELAE

2017	2016
6,32%	6,11%

* Calculado en base a días hábiles no trabajados por enfermedad común, accidente no laboral, accidente de trabajo, y todos los permisos retribuidos recogidos en los convenios colectivos de aplicación a cada uno de los colectivos de SELAE, sobre el total de días laborales.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

SINIESTRALIDAD

Los principales indicadores de Seguridad y Salud en SELAE, se siguen destacando, por la baja siniestralidad laboral y la ausencia de enfermedades profesionales. SELAE mantiene una baja tasa de siniestralidad laboral.

Índice Incidencia de Accidentes de Trabajo en SELAE

	2017	2016
Índice en SELAE	**0,473**	0,305

Índice de incidencias de accidentes de trabajo por cada 100 trabajadores.

*En este caso no se han tenido en cuenta los accidentes laborales "in itinere", y el total de trabajadores se ha tomado la plantilla media del año (639).

En 2017 se produjeron 3 accidentes laborales uno más que en 2016. Todos los accidentes laborales son considerados por la mutua como leves.

Tasa de días perdidos por accidente laboral		Días Laborales perdidos por Accidente de Trabajo**	
2017	2016	**2017**	2016
0,11%	0,04%	**162**	60

**No se incluyen los accidentes laborales "in itinere" y se refieren a días naturales a contar desde el día siguiente a la fecha de la baja por AT.

Seguridad y Salud en el Trabajo

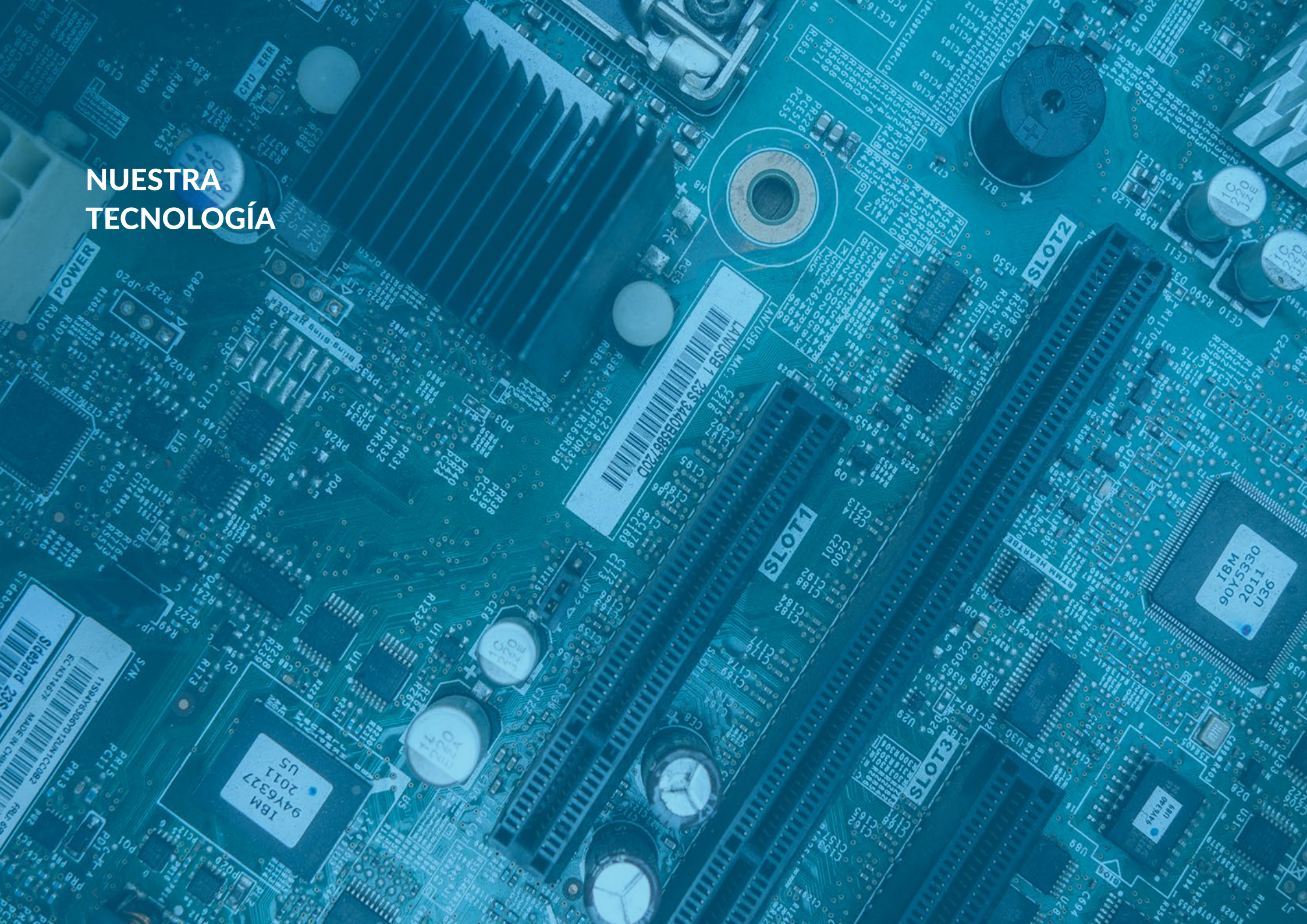
	2017	2016
Número de Accidentes Laborales	**3**	2
Horas de Formación en Seguridad y Salud	**247**	1.057

Seguridad y Salud en el Trabajo por Género 2017

	Hombres	Mujeres
Número de Accidentes Laborales	**1**	2
Horas de Formación en Seguridad y Salud	**190**	57

Los programas informativos en Prevención y las acciones de Promoción de la Salud Laboral impartidas en SELAE, han contribuido a una mejor y mayor protección de los trabajadores de nuestra organización.

NUESTRA TECNOLOGÍA



NUESTRA TECNOLOGÍA

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

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

HECHOS DESTACADOS EN 2017

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

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

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

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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

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

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

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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Otro hito importante en la historia de Loterías se produce en noviembre de 2017 donde los sistemas informáticos de Loterías alcanzan el **"CDC 10.000"**, es decir, los sistema han estado funcionando de manera ininterrumpida desde hace 10.000 días, concretamente desde el 1 de julio de 1990. El **Contador Diario de Control** contabiliza los días en que los sistemas han estado ejecutándose. La implantación del sistema online de Loterías ha permitido que durante los últimos 27 se cumpliese el tiempo disponible para la venta, aumentaran las ventas, se acelerasen los procesos de escrutinio y pago de premios, se incorporara la venta por Internet, se facilitase el trabajo de los Puntos de Venta, y se permitiese la incorporación de nuevos juegos. Es un hito que motiva a alcanzar y superar nuevas metas.

PRINCIPALES CIFRAS:

12.879 Terminales trabajando en el canal presencial

+2.678 millones de operaciones al año

1. 152,2 millones de operaciones de venta

928, 1 millones de operaciones de pago/consulta

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

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

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

133.686.001 visitas anuales a la web

11.140.500 visitas mensuales a la web

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

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

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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

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

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

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

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

Uso de nuevos sistemas tecnológicos de modo sostenible en SELAE

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

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

Para dar apoyo y cobertura a toda la Dirección y sistema TIC, SELAE cuenta con 126 profesionales especializados, que garantizan y prestan la máxima atención e interés en las necesidades de nuestros clientes, llevando a la organización al mayor nivel de calidad y seguridad, tanto en desarrollo de servicios como en su mantenimiento. Además, para afianzar la fidelidad y satisfacción de los clientes, dando respuesta a los requerimientos que nos demandan en los servicios y productos que prestamos, SELAE cuenta con los recursos y la asistencia de aproximadamente 80 proveedores, con un presupuesto anual en TIC de 21 millones de euros.

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



NUESTRA COLABORACIÓN INTERNACIONAL



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

NUESTRA COLABORACIÓN INTERNACIONAL

SELAE tiene una presencia activa en las principales asociaciones de Loterías:

- **European Lotteries (E.L).** Como operador de Loterías, SELAE es miembro regular de esta asociación. En 2017 fue nuevamente elegida por segundo mandato consecutivo como miembro del Comité Ejecutivo de la European Lotteries. Preside el Grupo de Trabajo de Seguridad e Integridad y participa en el Grupo de Trabajo Jurídico y en el Grupo de Trabajo de Innovación.

- **Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuesta del Estado (CIBELAE)**. SELAE es miembro regular de esta corporación. En 2017 fue nuevamente elegida como miembro 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 Comunidad de RSC y Juego Responsable.

- **World Lottery Association (WLA).** Al igual que en caso de E.L, SELAE ostenta la condición de miembro regular de esta asociación y forma parte de su Comité Ejecutivo. Desde octubre de 2017 ocupa el cargo de la Vicepresidencia del Comité de Seguridad y Gestión del Riesgo. A lo largo de 2017 SELAE participa en la creación del Grupo de Trabajo de **Ciberseguridad** de la WLA que facilita el intercambio de información relevante entre las Loterías asociadas, intensificando los contactos y creando canales de comunicación directos ente los equipos de Seguridad de las Loterías.

Por otro lado, el liderazgo internacional de SELAE también se materializa en la Sociedad Gestora de Euromillones **(Sociedad Loterías Europeas-SLE)**, donde es socio participante de Euromillones, y desde el verano de 2017 preside el Consejo de Administración de dicha sociedad. Mantiene

Avalamos nuestro liderazgo en el ámbito internacional, aportando tecnología, conocimiento y experiencia en el sector del juego





Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

una intensa relación y participa en los Grupos de Trabajo con otras Loterías que gestionan este juego. 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.



El prestigio de SELAE en el ámbito internacional por la actividad que desarrolla, y su gran volumen de negocio, despierta el interés de otras Instituciones y operadores de diversas partes del mundo, aportando sus conocimientos y experiencia. En 2017 destaca la visita del Ministerio de Finanzas de China a SELAE.

En 2017 SELAE participa en distintas actividades que se detallan a continuación:

EVENTOS DESTACADOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO SELAE EN 2017

Evento	Organiza	Lugar
Organización de una reunión del Comité Ejecutivo de E.L	SELAE	Madrid
Participación en el Seminario de Marketing	WLA/E.L	Londres
Participación en la Feria ICE del Sector del Juego	ICE Totally Gaming	Londres
Participación en Seminario de Seguridad	CIBELAE/WLA	Buenos Aires
Participación en Seminario sobre Juego Responsable	WLA/E.L	Madrid
Congreso E.L (SELAE es elegida nuevamente y mantiene su puesto en el Comité Ejecutivo)	EL	Cracovia
Congreso CIBELAE (SELAE resulta elegidla nuevamente y mantiene su puesto dentro de la Junta Directiva)	CIBELAE	Panamá
Participación en Seminario de Integridad y Orden Público	EL	Hamburgo
Participación en el Seminario La Gran Apuesta sobre el Desarrollo Social	CIBELAE	El Salvador
Participación en el Taller “Innovation Methodology Workshop”	EL	Londres
Participación en Seminario de Seguridad e Integridad	WLA/EL	Oslo
Participación en el Seminario de Innovación	EL	Milán

05
Nuestro compromiso para un crecimiento sostenible

Reportamos la contribución a 11 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible

17 OBJETIVOS
Para transformar nuestro mundo



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

SELAE tiene un importante compromiso con la sociedad desde su creación en el año 1763 con una clara vocación de hacer una sociedad mejor, y desea ser reconocida por el hecho de ser el operador líder en juegos responsables y por crear valor a la sociedad.

En el año 2017 generamos valor económico y social a la sociedad por medio del ejercicio responsable de nuestras actividades, y a través de lo ingresado al Tesoro Público en concepto de dividendos e impuestos, así como por medio de la contratación del personal, de los contratos indirectos que genera, de los premios que otorga y de la acción social que realiza.

Desde SELAE promovemos principios de solidaridad, integridad, respeto, sostenibilidad, transparencia y responsabilidad ante la sociedad, y promocionamos valores éticos, sociales, culturales, deportivos y ambientales. Con ello, perseguimos el objetivo de generar riqueza, bienestar y progreso para la sociedad española.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

IMPACTO ECONÓMICO DE SELAE

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

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

> **Generamos valor compartido con la sociedad**

PRINCIPALES CIFRAS DEL IMPACTO EN 2017:

2.256,4 M€ ingresados al Tesoro Público.

25,3 M€ aportados a Acción Social.

+ 1.000.000 beneficiarios.

5.687,7 M€ en premios pagados a los agraciados.

158,6 M€ el importe adjudicado a la contratación nacional (proveedores nacionales).

69,89% del gasto en compras a proveedores nacionales.

El 91,87% de los contratos a proveedores nacionales.

30,9 M€ en gasto de personal.

629 empleados contratados en SELAE.

11 empleos generados en 2017 (10 nuevas altas y 1 reincorporación por excedencia).

+ 18.900 empleos indirectos generados en los Puntos de Venta y Delegaciones.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

IMPACTO SOCIAL DE SELAE



SELAE también contribuye a generar valor e impacto positivo en la sociedad, apoyando iniciativas que favorecen diferentes proyectos sociales **(colectivos vulnerables, empleo, personas mayores, niños y jóvenes, mujeres en dificultad y víctimas de violencia de género, apoyo a enfermos y familiares, voluntariado, acciones humanitarias, investigación, cohesión social, apoyo a la creatividad y calidad artística, integración, participación femenina, promoción valores del deporte)** encuadrados dentro de sus tres grandes líneas de actuación.

- Sociedad
- Educación, Cultura e Investigación
- Deportes

Estos proyectos son gestionados por destacadas organizaciones de interés general, con el objetivo de hacer una sociedad mejor y devolver a la sociedad lo que ésta nos da.

En el año 2017 nuestra aportación en **Acción Social** ha sido de **25.289.568€** en diferentes actividades sociales.

Durante el año 2017 se han realizado las siguientes aportaciones a esas líneas de actuación:

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

ACCION SOCIAL DE LOTERIAS	2017
Fines sociales (Sociedad)	18.464.060
Fines educativos, culturales e investigación	886.000
Fines deportivos	5.939.508
Totales	**25.289.568**

Con estos acuerdos en 2017 se han beneficiado más de un millón de personas

SOCIEDAD

En SELAE somos sensibles a las necesidades sociales, por ello, una parte de nuestros ingresos son destinados a cubrir las necesidades de diversos programas de acción social y humanitaria a través de entidades de interés público y social, con el objetivo de mejorar el bienestar de las personas más vulnerables.

Desde hace muchos años, SELAE mantiene acuerdos y una larga relación con la Cruz Roja Española y la Asociación Española Contra el Cáncer, que ponen de manifiesto nuestra apuesta y compromiso con la sociedad.

Con estos acuerdos en 2017 se han beneficiado más de **400.000** personas.

Vocación social y solidaria, hacia una sociedad menos vulnerable y más cercana, en favor de todos los ciudadanos

LOTERÍAS CON LA SOCIEDAD

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

APORTACIONES A FINES SOCIALES (SOCIEDAD)	2017
Cruz Roja	15.070.840
Asociación Española Contra Cáncer (AECC)	3.339.220
Donación a establecimientos benéficos con motivo de los sorteos viajeros*	36.000
Donación Fundación SERES	18.000
Totales	**18.464.060**

*SELAE hace una donación con carácter solidario a establacimentos beneficos en aquellas ciudades donde se celebran los sorteos viajeros.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC)

Comprometidos con la vida, en beneficio de toda la sociedad

Loterías financió dos proyectos de la AECC

Actualmente, la incidencia de cáncer en España es de más de 200.000 diagnósticos nuevos anualmente. Para el año 2020 se prevé una incidencia de cáncer de 246.713 nuevos casos, lo que hace del cáncer un problema de primera magnitud, tanto a nivel social, como sanitario.

Con frecuencia, el impacto psicológico y emocional que conlleva el diagnóstico de cáncer se ve seriamente agravado por la presencia de problemas sociales y económicos derivados o agravados por la enfermedad, afectando no sólo al paciente, sino también a toda la unidad familiar.

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€ en dos líneas de actuación: una de investigación y dos de apoyo social al enfermo y sus familias.

El apoyo social al enfermo y sus familias, se concreta en el proyecto de “Apoyo social de emergencia para familias vulnerables con cáncer”. El objetivo del proyecto es mejorar la calidad de vida de las personas diagnosticadas de cáncer y sus familias, por medio de:

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

- Garantizar la cobertura mínima de las necesidades básicas que posibiliten las condiciones adecuadas para la recuperación y cuidado durante la enfermedad.
- Minimizar las alteraciones sociales derivadas del proceso de enfermedad y/o tratamiento médico.
- Llevar a cabo acompañamiento e intervención social.

El proyecto consiste en un apoyo social durante todas las fases de la enfermedad, desde el acompañamiento, asegurando coberturas y la mejora de la calidad de vida. El proyecto se compone de tres líneas de actuación: Intervención socio familiar, ayudas económicas de emergencia, y voluntariado.

Con la aportación de SELAE a la Asociación Española de Lucha contra el Cáncer (AECC) apoyamos la labor investigadora con proyectos oncológicos en nuestro país, que permiten un mejor diagnóstico y tratamiento del cáncer. Ello permite acercar los logros conseguidos a toda la sociedad.

La aportación económica de SELAE, ha permitido dar 2.712 ayudas a 542 familias, lo que supone una media de 1.500€ por usuario en un periodo máximo de 6 meses según procedimiento interno AECC y también ha beneficiado indirectamente a 1.626 personas.

Desde hace 28 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 2017 el lema de esta campaña es **"Si luchas contra el cáncer, nos tienes aquí".**

El 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 para mejorar la vida de las personas.



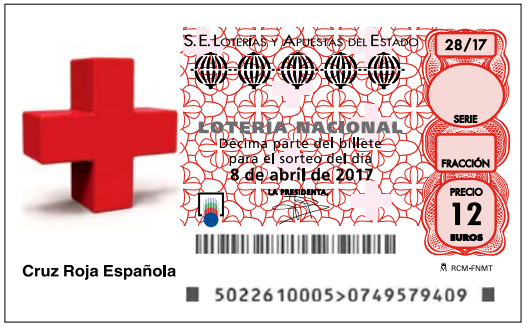
Cruz Roja

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, a plan de empleo, formación de voluntarios, a cooperación internacional. Nuestra colaboración a esta organización ofreciendo nuestro apoyo se remonta 93 años atrás.

Impacto social de las acciones de colaboración de Loterías:

PROYECTOS	Beneficiarios
Atención a colectivos vulnerables	184.451
Plan de Empleo	10.682
Atención a otros programas (socorros, salud, medio ambiente)	103.480
Actividades de formación voluntarios, etc.	10.634
Atención a personas - Cooperación Internacional	40.668
Número total beneficiarios directos	**349.915**

Además, SELAE colaboró y apoyó a Cruz Roja en las campañas informativas de sensibilización y concienciación de donación de sangre realizadas en 2017 "forma parte de la unidad de héroes. Dona sangre y salva 3 vidas" y "Dona sangre", informando y comunicándolo a la organización. Los trabajadores de SELAE contribuyeron de manera altruista en estas campañas de Donación de Sangre, a las que Cruz Roja invita y organizan en nuestras instalaciones con la ubicación de una unidad móvil. En 2017 se realizaron 2 campañas.





Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

Donaciones Benéficas con motivo de los Sorteos Viajeros

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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Vulnerabilidad Social

SELAE participa activamente contra la lacra de la Violencia de Género, la Explotación sexual y la trata de seres humanos .

SELAE, como empresa integrante de la red de empresas que declaran su interés y solidaridad por una sociedad libre de Violencia de Género muestra su defensa y compromiso frente a la violencia de género a través de sus canales y otros medios de comunicación.

En 2017 se adhiere y promueve la campaña **"No permitas la Violencia de Género"** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, llamando a la ciudadanía a no quedarse parado o justificar conductas que puedan ser constitutivas de violencia de género. . Esta campaña lanza el mensaje de esperanza a las víctimas y su entorno (hijos y familias) de que la sociedad está con ellas y donde el maltratador no tiene cabida en esta sociedad.

La campaña se difundió a través de las redes sociales, Ltv, Boletines, y programa de TV de SELAE.

Igualmente, el décimo que se puso a la venta el 25 de noviembre conmemoró y estuvo dedicado al **Día Internacional para la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer** participando en la campaña de sensibilización de la sociedad (la lucha contra la violencia de género es cosa de todos), siendo el lema de esta campaña **"Si hay salida a la violencia de Género, es gracias a ti, únete"**.

También es claro nuestro compromiso con iniciativas y campañas de sensibilización sobre el respeto a los Derechos Humanos de las personas promovidas por Naciones Unidas. En 2017, colaboramos a través de los billetes de lotería con el Día Mundial contra la Trata de Seres Humanos (29.07.2017) insertando en los décimos que se





Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

pusieron a la venta, imágenes de esta campaña de sensibilización con el lema **"Contra la trata de mujeres, toma conciencia. Si lo toleras, lo fomentas. Si lo denuncias, ayudas a liberarlas. Si te aprovechas, eres cómplice".**





Sorteos Solidarios de SELAE

SELAE apoya importantes causas sociales con la celebración de los sorteos solidarios. Trata de difundir y dar visibilidad a estas causas a través de sus canales, medios de comunicación, o decimos puestos a la venta, sensibilizando a la sociedad en general. En 2017 destacó los siguientes:

- Sorteo solidario a favor de los Niños de San Ildefonso "Residencia Internado San Ildefonso". 28 de enero de 2017
- Sorteo solidario a favor de la Federación Española de Enfermedades Raras "Día Mundial de las Enfermedades Raras". 18 de febrero de 2017
- Sorteo solidario a favor de los Guardas Rurales. Desde 1849 al Seguridad y el Medio Rural. 29 de junio de 2017
- Sorteo solidario a favor de la Asociación para la Lucha contra las Enfermedades del Riñón (Almería). 13 de julio de 2017
- Sorteo solidario a favor de la Plataforma Española por el **Daño Cerebral Adquirido.** 03 de agosto de 2017.

Provocamos sensibilidades con diferentes casusas sociales

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

- Sorteo solidario a favor de Epilepsia España “más de 700.000 afectados en España, la Epilepsia no discrimina, no lo hagas tú”. 17 de agosto de 2017.
- Sorteo solidario a favor de la Federación Española de Fibrosis Quística “30 años respirando juntos”. 19 de agosto de 2017.
- Sorteo solidario a favor de la Federación Española de Niños con Cáncer “Vivir, su juego más divertido”. 23 de septiembre de 2017.
- Sorteo solidario a favor de la Asociación de Pintores con la Boca y con el Pie. 28 de septiembre de 2017.
- Sorteo solidario a favor de la Asociación de la Federación de Asociaciones de Celiacos de España – FACE “cada día más restaurante se suman al movimiento celiaco”. 05 de octubre de 2017.
- Sorteo solidario a favor de la Esclerosis Múltiple-AEDEM/COCENFE. 16 de diciembre de 2017.







Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

APORTACIÓN DE SELAE A LAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER EDUCATIVO, CULTURAL E INVESTIGACIÓN, 2017

En SELAE creemos que la educación, la investigación y la cultura son procesos fundamentales para el avance de nuestra sociedad. La educación, como proceso de aprendizaje y transmisión de conocimientos y la investigación, como proceso de adquisición de nuevos conocimientos.

Invertimos en formación integral del alumnado

APORTACIONES A FINES EDUCATIVOS, CULTURALES E INVESTIGACIÓN	2017
Colegio San Ildefonso	350.000
Fundación Hospital Niño Jesús	58.000
Fundación Teatro Real	180.000
Patrocinio con IN de Artes Escénicas y de la Música	298.000
Totales	**886.000**

EDUCACIÓN

Colegio San Ildefonso

La colaboración entre SELAE y el Colegio de San Ildefonso (que data de 1771) tiene más de dos siglos de historia, cuando el niño Diego López se convierte en el primer alumno que cantó la Lotería. Loterías realizó entonces una donación de 500 reales al colegio por esta colaboración. Desde aquella fecha los escolares del colegio son parte de la historia de nuestra Lotería Nacional y SELAE mantiene su compromiso de potenciar todos los aspectos relacionados con la formación integral de los alumnos del Colegio de San Ildefonso en su dimensión académica, personal, e intelectual.

La colaboración se centra en becas y ayudas al estudio de carácter general con el fin de favorecer la continuidad en sus estudios al finalizar el nivel de Educación Primaria y en todos los niveles del sistema educativo, y también contribuye a financiar la estancia de niños internos de 6 a 14 años en la Residencia-Internado San Ildefonso, y que supone un recurso de apoyo significativo a las familias madrileñas con necesidades especiales.

CULTURA

Fundación Teatro Real

Convenio entre SELAE y la Fundación del Teatro Real, con motivo del Bicentenario del Teatro Real. SELAE muestra de nuevo su compromiso con la cultura y el reconocimiento al papel histórico del Teatro Real con la emisión de cuatro nuevos décimos conmemorativos, que hacen un recorrido cronológico por la historia del Teatro Real, ofreciendo distintas y curiosas imágenes de su fachada principal en la Plaza de Oriente, desde los años 1853 a 2017.

Además, por segundo año consecutivo en la Semana de la Opera, Loterías contribuye a la retransmisión de la Opera “Madama Butterfly” en la Plaza de Oriente de Madrid, llegando a miles de personas dentro y fuera de España, de muy diversas formas, a más de 220 municipios de toda España, a los museos y centros de arte más importantes de país, y en diferido a países como México, Colombia o china.

Promocionamos la cultura como instrumento de cohesión social llegando a un mayor número de personas



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Patrocinio con Instituto Nacional de Artes Escénicas y de la Música

El 31 de mayo de 2017, SELAE y el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM) renovaron, por tercer año consecutivo, un contrato de patrocinio para la promoción y difusión de las artes escénicas y la música, en virtud del cual la Sociedad Estatal apoyaba la creación artística de los centros del INAEM, en concreto, los montajes de "Fuente Ovejuna", producción de la Joven Compañía Nacional de Teatro y el montaje de "Marina" del Teatro de la Zarzuela.

Apoyamos la creatividad artísticas y nuevos géneros



INVESTIGACIÓN

SELAE mantiene su claro compromiso con la investigación científico-médica para mejorar la salud y el bienestar de la sociedad, que en el año 2017 se ha materializado en la firmas de los siguientes convenios con:

Fundación Hospital Niño Jesús

SELAE y la Fundación Hospital Niño Jesús firmaron un convenio de colaboración para el periodo 2017-2019, que se ha concretado en tres proyectos de investigación:

1. Valoración de la efectividad de la rehabilitación robótica en niños con parálisis cerebral.

   El proyecto CPWalker tiene como objetivo desarrollar un ensayo clínico aleatorizado con el fin de evaluar las terapias robotizadas en un número suficiente de niños. De forma paralela, se propone estudiar las mejoras funcionales a largo plazo del uso de este tipo de aproximaciones terapéuticas.

2. Neuromonitorización multiparamétrica y nuevos biomarcadores, descripción y análisis de correlación con la evolución y pronóstico en el niño críticamente enfermo. Son técnicas que permiten monitorizar al paciente en tiempo real, de manera continua y a la cabecera del paciente. Obtenemos información sobre determinados parámetros asociados a lesión cerebral. Su conocimiento anticipado probablemente permita prevenir, evitar, diagnosticar y tratar precozmente lesiones secundarias antes de que ocurra un daño cerebral irreversible.

3. CD64 en neutrófilos de niños con bronquiolitis aguda grave; determinación y utilidad como biomarcador de sobreinfección bacteriana. Dado que los marcadores de inflamación tradicional no aportan suficiente información es necesario investigar nuevos biomarcadores que permitan anticipar el pronóstico y complicaciones de los pacientes con bronquiolitis. Todo ello con el objetivo último de lograr una mayor supervivencia y menor morbilidad.

El objetivo general de los proyectos es investigar y compatibilizar estos con la asistencia clínica directa, con el fin de conocer cómo se producen y evolucionan patologías muy graves que afectan a pacientes a los cuales es necesario realizar un tratamiento rápido y directo para controlar la enfermedad y evitar complicaciones que aceleren el empeoramiento del paciente.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

AECC

SELAE ha apostado por la investigación contra el cáncer, a través de la Asociación Española Contra El Cáncer, y en el año 2017 financió el proyecto: "Estudio de los tumores cerebrales (glioblastoma y metástasis) para la identificación de mejores tratamientos y desarrollo de métodos de diagnóstico molecular no invasivo". El objetivo del proyecto es descubrir nuevas dianas terapéuticas y tratamientos. Además de desarrollar nuevos métodos no invasivos de diagnóstico molecular que permitirán caracterizar los tumores y así poder seleccionar el tratamiento óptimo para cada paciente. El trabajo se realiza con un consorcio multidisciplinar que engloba grupos españoles especializados en la lucha contra el tumor cerebral.

DEPORTES

Desde la antigüedad el deporte ha ocupado un lugar muy importante en la sociedad. Loterías y Apuestas del Estado mantiene su compromiso con el mundo del deporte, fomentando la práctica deportiva y en especial la femenina, impulsando el deporte limpio o promocionando los valores del deporte español. Todo ello se materializa mediante los acuerdos de colaboración que SELAE tiene con diferentes entidades deportivas de nuestro país. Con estos acuerdos en 2017 se han beneficiado a más de **600.000 personas**.

LOTERÍAS CON EL DEPORTE

En 2017 con motivo del Día Mundial de la Investigación del Cáncer, la presidenta de SELAE asistió el acto de entrega de Ayudas a la Investigación en CANCER AECC 2017, un acto que contó con la presencia de Su Majestad la reina Letizia (Presidenta de Honor de la AECC).





Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

FINES DEPORTIVOS	2017
Fundación Deporte Joven	12.000
As. Deportes Olímpicos ADO	862.500
AEPD - Gala del Deporte	27.000
Patrocinio entre SELAE y el Ayuntamiento de Santander	60.000
Europa Press (Desayunos Deportivos)	48.000
Unipublic (Vuelta a España)	590.000
Patrocinio Comité paralímpico Español	500.000
Patrocinio con Real Federación de Atletismo	150.000
Patrocinio Campeonato Mundial Superbikes	243.805
Patrocinio Club de Campo Villa de Madrid	9.000
Patrocinio Real Federación Ciclismo	100.000
Patrocinio Real Federación Piraguismo	30.000
Patrocinio entre SELAE y Fundación Tarragona 2017	1.000.000
Patrocinio con Real Federación de Deportes de invierno	206.611
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Española de Rugby	37.500
Patrocinio entre SELAE y la Real Federación Hípica Española	62.500
Patrocinio con RTVE	2.000.592
Totales	**5.939.508**

PATROCINIOS SELAE - RTVE	2017
Patrocinio CRTVE retransmisión Resúmenes Liga y Copa Rey	1.030.392€
Patrocinio CRTVE retransmisión Torneos ATP 250	284.400€
Patrocinio CRTVE retransmisión Campeonato de futbol femenino	257.400€
Patrocinio CRTVE retransmisión Campeonato rugby Femenino	104.400€
Patrocinio CRTVE retransmisión Campeonato Europa Hockey hierba	126.000€
Patrocinio CRTVE retransmisión Campeonato Europa voley playa	90.000€
Patrocinio CRTVE retransmisión Campeonato Europa voleibol masculino	108.000€
Totales	**2.000.592€**

Comprometidos con el mundo del deporte y sus valores, apostando por el deporte base, el deporte femenino y la integración de personas con discapacidad en el deporte

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Los principales acuerdos de colaboración y nuevos patrocinios en 2017 se detallan a continuación:

Fundación deporte Joven

A través de esta colaboración, SELAE fomenta una educación basada en los valores del deporte. Gracias a las ayudas y becas, jóvenes deportistas puedan formase para su futuro profesional. Con nuestra aportación, ayudamos al desarrollo de las actividades de la Fundación: Deporte y Mujer, Deporte y Discapacidad, Deporte y Medioambiente, Deporte y Solidaridad, Ciclismo, Baloncesto, Fútbol y Modalidades deportivas poco conocidas.

Asociación Deportes Olímpicos ADO

El 5 de septiembre de 2017 SELAE renovó su apoyo al Programa ADO con la firma de un acuerdo de colaboración como socio Patrocinador del "Plan ADO" ayudando a la promoción y al desarrollo de los deportes olímpicos en el periodo 2017-2020, año en que se celebrarán los Juegos Olímpicos de Tokio.

AYUDAS ECONÓMICAS	BENEFICIARIOS
Deportistas	286
Técnicos	69

Asociación Española de la Prensa Deportiva AEPD

SELAE en 2017 colaboró con la Asociación Española de la Prensa Deportiva, en el Patrocinio de la Gala Nacional del Deporte, donde se premia a los mejores deportistas españoles del año anterior y al éxito del deporte español. En esta edición, destacó de manera sobresaliente nuestro deporte femenino, donde tuvo una gran actuación en los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Río de Janeiro 2016.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Patrocinio con el Ayuntamiento de Santander

Loterías y Apuestas del Estado se sumó a la Copa del Mundo de Vela como patrocinador principal. SELAE firmó un acuerdo de patrocinio con el Excelentísimo Ayuntamiento de Santander para la celebración de la 2017 World Cup Series Final en Santander, dentro de la Iniciativa "Loterías con el Deporte", participando en la promoción y difusión de este evento internacional. La Copa del Mundo de Vela vuelve a poner de manifiesto el liderazgo y la gran proyección internacional del deporte español, que posee unos valores ejemplarizantes para la sociedad: la solidaridad, el trabajo en equipo o la generosidad. Son valores con los que en Loterías estamos plenamente comprometidos y que vuelven a ser una referencia en esta competición que se celebró en Santander.



Europa Press (Desayunos Deportivos)

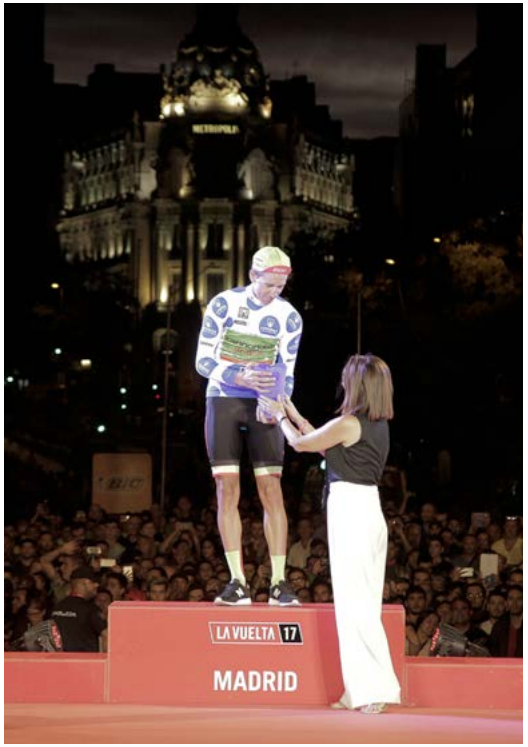
SELAE continúa patrocinando los Desayunos Deportivos de Europa Press en su décima temporada. En 2017 fueron un total de 6 desayunos deportivos.

Radio Televisión Española (RTVE)

SELAE continúa con su colaboración con RTVE para la promoción del deporte base y minoritario, así como el deporte con participación femenina, y aquellas competiciones en las que participan deportistas o selecciones nacionales españolas, a través de las emisiones de Teledeporte.

Unipublic (Vuelta a España)

La Vuelta y SELAE renovaron por sexto año consecutivo, el acuerdo para el patrocinio de las etapas de montaña que se disputaron en la Vuelta a España 2017. En esta edición de sus 21 etapas, cinco fueron de montaña y 8 de media montaña, donde los corredores ascendieron 50 puertos de montaña puntuables.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Patrocinio Comité Paralímpico Español ADOP

SELAE colaboró con el Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP) con el objetivo de apoyar y proporcionar becas económicas a los deportistas paralímpicos españoles para llevar a cabo su preparación, en las mejores condiciones posibles, y afrontar con garantías de éxito la participación del Equipo Español en los Juegos Paralímpicos Tokio 2020.

AYUDAS ECONÓMICAS EN BECAS	BENEFICIARIOS
Deportistas	100
Técnicos	116
Deportistas de apoyo	17

Apostamos por Programas y disciplinas deportivas que benefician la integración de personas con discapacidad en el deporte y sus valores

Patrocinio Real Federación de Atletismo

SELAE y la Real Federación Española de Atletismo mantiene su compromiso de colaboración y siguen apostando por Programas como el deporte joven "Generación Atletismo" y el deporte popular y aficionado "Atletismo Master".

Además en 2017 patrocinó otras competiciones como el Campeonato de España absoluto Pista Cubierta, Meeting de Atletismo Villa de Madrid y Campeonato Europeo, y otros eventos destacados como el Meeting de Atletismo de Andújar y Huelva, y el Campeonato del Mundo, apoyando y difundiendo los valores que se expresan en el ámbito del deporte como el esfuerzo, voluntad, disciplina, superación, deportividad y trabajo en equipo.



CC Villa de Madrid y Loterías del Estado

SELAE y Club de Campo Villa de Madrid renovaron en 2017 el contrato de patrocinio del equipo de Special Hockey del Club de Campo, con el objetivo de atender de manera integral a las personas con discapacidad intelectual. Se trata de una disciplina deportiva de Hockey sobre Hierba para personas con discapacidad, que llegó por primera vez al Club gracias al apoyo de Loterías y Apuestas del Estado hace más de tres años, y que es ya todo un referente que empieza a dar sus frutos.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Patrocinio con la Real Federación Ciclismo

El Patrocinio de Loterías se centra en dar apoyo a disciplinas minoritarias como el ciclocrós con un auge importante, dando su nombre a eventos como la Copa de España y los Campeonatos de España de Ciclocrós, permitiendo organizar estas competiciones al máximo nivel.

En 2017 Loterías patrocinó la Copa de España de Ciclocrós Loterías, en las categorías élite masculina y femenina y el Campeonato de España de Ciclocrós Loterías, propuestas de altísimo nivel que incrementa el valor de esta disciplina y el número de seguidores. También patrocinó el Campeonato de España de Ciclismo Pista Loterías y el Campeonato de Europa en Pista.

Patrocinio con la Real Federación de Piraguismo

SELAE patrocinó en 2017 la II Liga Nacional Femenina Gran Premio Loterías y Apuestas del Estado, una competición que tiene como objetivo incentivar la participación de las mujeres y dar mayor visibilidad de este colectivo en este deporte emergente.
En 2017 se planteó una nueva propuesta de alianza entre SELAE-RFEP para el desarrollo de tres modalidades en tres sectores sociales muy definidos: la mujer, los niños y las personas con discapacidad (Lae Women Golden League – Diamond Future Slalom Challenger By LAE).

Patrocinio entre SELAE y la Fundación Tarragona 2017

SELAE firmó en 2017 un acuerdo de colaboración para el patrocinio de los XVIII Juegos del Mediterráneo que se celebrarán en 2018 en Tarragona. Los **XVIII Juegos Mediterráneos son una competición de carácter polideportivo** que se organizan en el marco del movimiento olímpico, con el reconocimiento del Comité Olímpico Internacional. Las pruebas se disputarán del 22 de junio al 1 de julio de 2018 en Tarragona y otros 15 municipios del territorio y acogerán cerca de **4.000 deportistas** procedentes de **26 nacionalidades** diferentes que participarán en las **33 disciplinas deportivas** que tendrán lugar durante los diez días de competición.

Patrocinio con la Real Federación Española de Rugby

SELAE y la Real Federación Española de Rugby firmaron un acuerdo de patrocinio para la emisión todos los jueves en TDP del Programa Semanal “Pasión Rugby” con la actualidad del Rugby nacional.

Una cita con la Historia. Loterías y Apuestas del Estado nuevo socio oficial de los Juegos Mediterráneos



SELAE y la Real Federación Hípica Española

SELAE firmó en 2017 un contrato de Patrocinio con la Real Federación Hipica Española, convirtiéndose en partrocinador oficial para el año 2018. Ello supondrá el patrocino de todos los equipos españoles, los campeonatos de España y los diferentes rankings de la Federación. Además, patrocinará la expedición española que participará en los Juegos Ecuestres Mundiales (WEG) que se organizarán en Tryon (EEUU) en septiembre de 2018.

Patrocinio con la Real Federación Española de Deportes de Invierno

SELAE y la Real Federación Española de Deportes de Invierno (RFEDI) firmaron un acuerdo de colaboración para patrocinar los deportes de invierno en España en las disciplinas de Aerials y Akicross en el Campeonato del Mundo de Esquí Acrobático-Freestyle Ski, y el Campeonato del Mundo de FIS de Snowboard, que se desarrollaron en 2017 en Sierra Nevada, organizadas por la RFEDI.



COMPROMETIDOS CON EL JUEGO RESPONSABLE

Para SELAE, el Juego Responsable es una de las piezas más importantes de nuestra Responsabilidad Social Corporativa. Con ello afianzamos nuestro compromiso con la sociedad ofreciendo productos responsables y seguros, y protegiendo a nuestros menores con su prohibición a jugar y a nuestros clientes para que lo hagan de una manera responsable.

Somos conscientes, que el juego para algunas personas no siempre tiene consecuencias positivas, por ello hemos implantado dentro de nuestro sistema de gestión el marco de juego responsable de la Asociación de Loterías Europeas (European Lotteries) con el fin de disminuir el impacto de nuestros juegos, así como el tener un enfoque preventivo. Prestamos especial atención a la creación del producto, su comercialización y marketing para que respeten los principios de juego responsable de SELAE.

THE EUROPEAN LOTTERIES
RESPONSIBLE GAMING CERTIFIED

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Esta preocupación de SELAE por el impacto del juego en las personas y con la sociedad, nos llevó en el año 2017, a financiar un Estudio de la Prevalencia de los juegos de SELAE por Internet a la Facultad de Psicología de Universidad de Valencia (realizado por el Catedrático D. Mariano Choliz), y conocer el impacto de nuestros juegos por el canal Internet y poder tomar acciones de mejora. El estudio concluye que el nivel de prevalencia de los jugadores que sólo juegan a juegos de SELAE es menor que los que juegan a otros juegos.

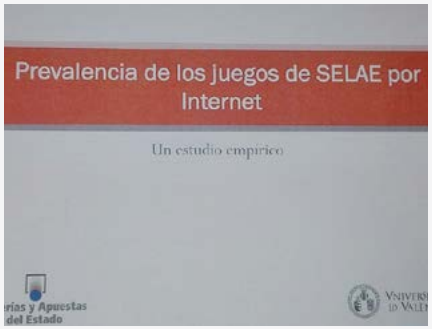
La visión responsable del juego también es transmitida a los puntos de venta y delegados, para ello durante el año 2017, recibieron formación en los principios de juego responsable de SELAE, en modo presencial todos los delegados, y en modo online todos los puntos de venta.

En 2017 SELAE promociona y expresa su adhesión a la conmemoración del Día Internacional del juego responsable en su compromiso con la sociedad española, impulsando su fortalecimiento y las buenas prácticas.

SELAE CON EL JUEGO ONLINE SEGURO Y RESPONSABLE

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 ello, SELAE adapta y adecua los canales de juego remoto a la perspectiva de juego responsable, aplicando aquellas





Selae en su compromiso con las buenas prácticas de juego responsable se adhiere a su día internacional

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

funciones para asegurar que la presentación y comercialización de nuestros productos en este canal se hace de acuerdo a políticas que favorezca el juego moderado y responsable. Al mismo tiempo, ofrece 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.

Entre las medidas que ha desarrollado SELAE para la promoción del juego online moderado se encuentran la **limitación de cantidades a apostar y el test de juego responsable**.

Periódicamente, y a través de la web corporativa (http://www.selae.es/es/web-corporativa), y la APP para móviles sobre JR, se recuerda especialmente, que el juego es para mayores de 18 años y que hay que jugar con cabeza y responsabilidad, destacando nuestro Centro de Atención al Usuario (902 11 23 13) quienes pueden informar sobre las asociaciones de ayuda en materia de tratamiento de problemas de juego y a las 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 ellas con esta finalidad.

Protección de los menores de edad

El canal online de SELAE no acepta en ningún caso la inscripción y participación de menores. Los visitantes del canal son debidamente informados de esta cuestión, en particular a aquellos que inician el proceso de alta y SELAE garantiza un control de la veracidad de los datos proporcionados por los participantes.

Como medida adicional, SELAE informa y recuerda especialmente la prohibición de participar en sus juegos a los menores de 18 años en sus sitios web (www.loteriasyapuestas.es, www.selae.es, apps móvil), así como en los puntos de venta de su red comercial mediante carteles informativos situados en la puerta de acceso y en las ventanillas de atención al público. En las pantallas LTV aparece también la imagen que indica y advierte que el juego de SELAE es destinado a personas mayores de 18 años.









Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Transparencia en la información del canal online



Aportamos información clara y de fácil entendimiento sobre la mecánica y normativa de cada juego a todos nuestros usuarios.

Desde el canal online, en ningún momento se ofrecen ofertas o medida para persuadir al usuario de abandonar el juego o para recuperar pérdidas anteriores, uno de los factores de riesgo más importante en personas que presentan conductas de juego excesivo.

Asimismo, el usuario conoce en todo momento de la hora actual, así como de 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 profesionales de la red de venta tradicional.

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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

SELAE CON UNA PUBLICIDAD INFORMATIVA Y RESPONSABLE

En un momento en el que la oferta y la publicidad del juego están más presentes que nunca en nuestra sociedad, SELAE tiene un importante compromiso en la información como instrumento de sensibilización a la hora de tomar el juego como una práctica responsable, reflexiva y no compulsiva.

Tratamos que nuestra publicidad sea de tipo informativo y que represente el juego como un modo de diversión y entretenimiento saludable o una forma de compartir y generar ilusión, en base todo a nuestro Código de Publicidad y Marketing actualizado, adaptado al marco de certificación de la European Lotteries.

Se trata de asegurar que las políticas a seguir en las actividades de publicidad y promoción comercial que realizamos, se hagan bajo los criterios establecidos en los estándares de este modelo, y en el marco regulatoria de la actividad del juego de ámbito estatal (DGOJ), respetando siempre la legalidad vigente.







IMPACTO AMBIENTAL EN SELAE



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

IMPACTO AMBIENTAL EN SELAE

SELAE como organización comprometida con el cambio climático, contribuye al objetivo de reducción de sus emisiones y al logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** relacionados con el medio ambiente.

Para alcanzar dichos compromisos establecemos acciones que minimicen nuestros impactos generados por nuestro negocio y los impactos generados por el equipamiento y consumibles adquiridos, mejorando la gestión de los residuos.



GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

SELAE analiza el impacto ambiental del ciclo de vida de sus actividades dentro de su cadena de valor. Aunque el impacto ambiental de nuestra actividad de negocio es bajo, es objetivo el tratar de disminuirlo y lograr que nuestros procesos sean más eficientes y generen el menor impacto ambiental.

> **SELAE contribuye a una sociedad más responsable y sostenible, asumiendo la responsabilidad de sus actividades y garantizando la protección del medio ambiente**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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.
- Adquisición de equipos de punto de venta ecoeficientes.
- Requerimiento de certificación ISO 14001 para nuestra cadena de suministro (terminales, impresoras y manipuladores de papel).
- Uso de la videoconferencia / teleconferencia para disminución de viajes.
- Uso del transporte público de los profesionales de SELAE para reducir emisiones, ayudando a los empleados con la tarjeta transporte para potenciar su uso.
- Facilitar el reciclado de papel oficina
- Asegurar el reciclado del equipamiento electrónico.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

ADQUISICIÓN RESPONSABLE

Conscientes de la importancia que la adquisición de bienes y servicios puede tener en el medio ambiente, incorporamos paulatinamente criterios ambientales a la hora de elegirlos con materiales menos contaminantes, con menor impacto sobre el clima o que incorporen criterios de ecodiseño.

El consumible más importante en nuestra actividad es el papel. SELAE en la licitación para el papel térmico exige que la materia prima para la fabricación del papel provenga de bosques sostenibles con el sello FSC, que el manipulador esté certificado en ISO 14001 de medio ambiente, etc. Los proveedores de equipamiento del punto de venta están certificados en ISO 14.001.

CONSUMOS ACTIVIDADES DE SELAE

Consumo de papel

En relación con el papel de oficina se ha reducido con respecto al año 2016, por la puesta en funcionamiento de un sistema centralizado de impresión y por implantación de la digitalización en algunas actividades.

En el año 2017 SELAE ha consumido en toneladas:

Toneladas consumo papel	2017	2016
Papel de oficina	**8,84 (t)**	11,58 (t)
Papel de Loterías	**14.11 (t)**	24.11 (t)
Total	**22.95 (t)**	**35.69 (t)**

Consumo Energético

SELAE sigue apostando en 2017 por la virtualización de los sistemas, favoreciendo el uso de recursos compartidos, y la reducción del consumo energético.



Igualmente, SELAE continúa trabajando en la reducción del consumo de energía, al igual que los proveedores de su cadena de valor.

Consumo total energia proveedores (papel para resguardos boletos y décimos)	2017	2016
Electricidad (Kwh)	**233.281,72 Kwh**	227.513,8 Kwh

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Consumo total energia SELAE	2017	2016
Electricidad (Kwh)	**5.344.243,38 Kwh**	5.462.864,37 Kwh
Gas (m^3)	**71.956,43 m^3**	79.301,88 m^3

Consumo total energia	2017	2016
Electricidad (Kwh)	**5.577.525,10 Kwh**	5.690.378,17Kwh
Gas (m^3)	**71.956,43 m^3**	79.301,88 m^3

Durante el año 2017 se ha continuado con el objetivo de reducción del consumo energético de los centros de procesos de datos de SELAE, situando esta reducción en un -4,02% con respecto al año 2016.

Consumo energia de los centros de procesos de datos SELAE	2017	2016
Electricidad (Kwh)	**1.740.991 Kwh**	1.813.953 Kwh

El consumo del centro de proceso de datos representa el 32,57% del consumo total de energía de SELAE.

Consumo de agua

SELAE es consciente del valor del agua y por ello continúa trabajando en 2017 en la reducción de su consumo, siendo éste de un -14,07% con relación al año 2016.

Consumo de agua m^3	2017	2016
Proveedores de papel	**21.293,00 m^3**	24.243,00 m^3
SELAE	**5.018,58 m^3**	6.377,42 m^3
Total	**26.311,58 m^3**	**30.620,42 m^3**



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

GESTIÓN DE RESIDUOS

SELAE promueve el reciclaje de los residuos generados por sus actividades, entre los que se encuentran el papel de oficina, los tóner de las impresoras, el papel de loterías de los proveedores y los residuos electrónicos del equipamiento de punto de venta y de las sedes de SELAE. Para ello facilita puntos específicos de reciclaje en todos sus centros.

Durante el año 2017 se ha reciclado un **46,6%** más que en 2016.

Toneladas Residuos gestionados

	2017	2016
Papel de oficina	595T	387T
Papel de Loterías proveedores	143,1T	158T
Residuos electrónicos SELAE	70,39T	6,28T
TOTAL	**808,49T**	**551,28T**

EMISIONES DE CO_2

SELAE en su compromiso con el medioambiente ha reducido en 2017 un **-4,03%** las emisiones de CO_2 con respecto a 2016.

Toneladas Emisiones CO_2

	2017	2016
Procedente de la Electricidad	2.147,43T	2.190,8T
Procedente del Gas	155,3T	171,15T
Procedente del papel	68,85T	107,1T
Procedente del agua	20,73T	24,13T
Procedente de residuos	1,33T	0,96T
TOTAL	**2.393,64T**	**2.494,14T**

MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD 2017

INTRODUCCIÓN

La Memoria Integral de SELAE está basada en los principios e indicaciones de los Estándares GRI de Global Reporting Initiative. El informe presenta todos los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales relevantes 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 aspectos 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 realizó por primera vez en el año 2017 para incorporarlo a la Memoria 2016 y está previsto realizar uno nuevo en el año 2019.

Para la elaboración del análisis de materialidad se consultó a Dirección, empleados, puntos de venta y delegados, 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 los estándares 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 cinco grandes áreas: gobierno corporativo, negocio, empleados, contribución social y compromiso medio ambiental.

II. **Encuesta a los grupos de interés de los aspectos 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 aspectos que han tenido relevancia alta tanto para los grupos de interés como para SELAE.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Temas materiales identificados:

- 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

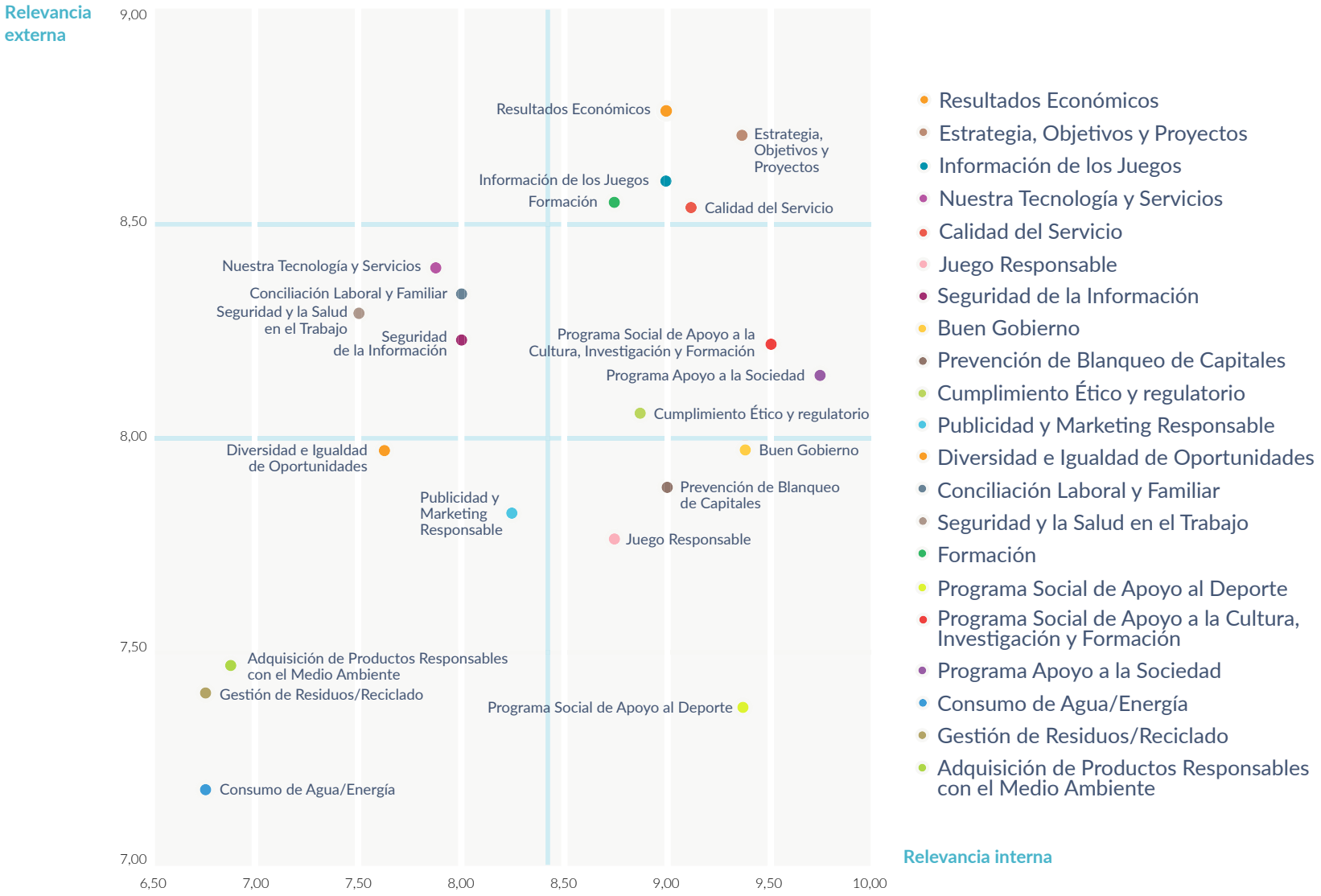
CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS

Los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés son los del cuadrante superior derecho. En el caso del análisis de materialidad de los grupos de interés los aspectos fueron:

- 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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

ANÁLISIS MATERIALIDAD GRUPOS DE INTERÉS

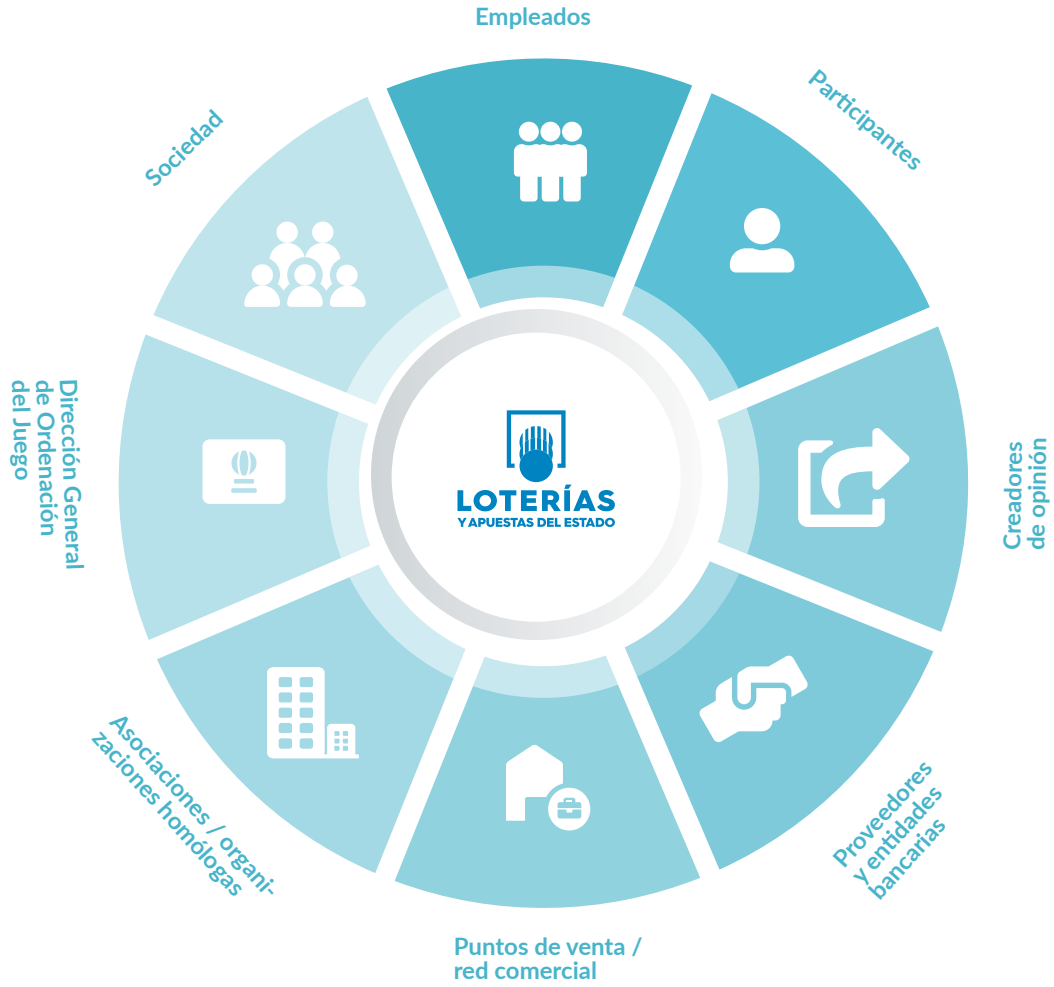


- Resultados Económicos
- Estrategia, Objetivos y Proyectos
- Información de los Juegos
- Nuestra Tecnología y Servicios
- Calidad del Servicio
- Juego Responsable
- Seguridad de la Información
- Buen Gobierno
- Prevención de Blanqueo de Capitales
- Cumplimiento Ético y regulatorio
- Publicidad y Marketing 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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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.



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado



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 y patrocinios (acción social).	**23**
Reuniones para estudiar oportunidades de colaboración y cooperación con beneficiarios de nuestra acción social.	**31**
Beneficiarios de la acción social.	**+ 1.000.000**
Canal LAE/LTV (Audiencia semanal de espectadores).	**5.493.000**
Canal LTV (audiencia semanal de espectadores desde el inicio de la emisión con la nueva imagen – verano 2017).	**824.000**
Seguidores en redes sociales.	**+ 244.000**
Redes sociales donde interactúa SELAE.	**4**
Visitas a loteriasyapuestas.es (solo juegos SELAE).	**33.916.755**
Número donaciones benéficas a ONGs locales en los sorteos viajeros.	**9**
Número de sorteos solidarios.	**25**



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 interno (publicaciones). N° de ejemplares.	**6** **15.000**
Reuniones con los representantes de los trabajadores en las distintas comisiones de la sociedad que fueron convocadas.	**18**
Horas de formación.	**11.372**
Inversión por empleado (€).	**394,68**
Grado de satisfacción de los empleados por la formación recibida.	**8,58 sobre 10**
Integración laboral (nuevas altas).	**3**
Promoción ofertas y servicios para empleados.	**4**
Comunicaciones internas web empleado.	**20**
% de trabajadores que tienen representación en los comités de Seguridad y Salud.	**94,95%**
Noticias en la web del empleado.	**20**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado



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.	33.331
Llamadas atendidas.	31.631
Correos/fax recibidos.	40.114
Correos contestados.	39.701
Asistencia presencial a clientes.	310
Consultas a través del BUZÓNDESUGERENCIAS@ SELAE.ES	5.579
Quejas recibidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU)	5.206
Reclamaciones recibidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU)	1.210
Número de reclamaciones recibidas de premios de Lotería Nacional.	4.480
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Lotería Nacional, aceptadas.	81,80%
Número de reclamaciones recibidas de premios de Juegos Activos.	1.678
Porcentaje reclamaciones de premios recibidas de Juegos Activos, aceptadas.	84,50%
Tipos de llamada atendida por el CAU en mayor porcentaje.	34,81%

Operario Usuario Web



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.	95.516
Llamadas atendidas.	89.926
Correos recibidos y contestados del PV (Buzón Estila).	1.871
Llamadas atendidas de asistencia técnica de Delegación.	13.497
Nº de visitas de asistencia técnica.	8.739
Porcentaje de problemas técnicos u operativos, incidencias o consultas resueltas en TAP (sin traspaso a otras unidades).	81,31%
Quejas recibidas de los Puntos de Venta (TAP).	115
Reclamaciones recibidas de los Puntos de Venta (TAP).	34
Reuniones con las asociaciones de red de venta.	15
Reuniones con la Junta Directiva de la Asociación de Delegados.	22
Índice de satisfacción media (sobre 10) de nuestros Puntos de Venta.	7,39

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado



ASOCIACIONES / ORGANIZACIONES HOMÓLOGAS

Promocionamos el intercambio de buenas prácticas y negocios conjuntos.

Participación, alianzas y colaboraciones.	**12**
Encuentros bilaterales, congresos y seminarios.	**13**
Asistencia a foros nacionales e internacionales sobre nuevas y mejores prácticas de juego responsable.	**1**
Reuniones del Grupo de Trabajo Juego Responsable en el marco de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado (CIBELAE).	**4**
SELAE socia de otras asociaciones, fundaciones de RSC: Fundación Seres / TIC: Asoci. Autelsic.	



CREADORES DE OPINIÓN

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

Notas de prensa durante 2017.	**Superan el millar**
Ruedas de prensa en 2017.	**+ 30**
Programas de Loterías en TV 2017.	**477**
Campañas específicas dirigidas a difundir nuestros juegos en redes sociales y ampliar presencia digital en SELAE (Facebook, Twitter, YouTube).	**26**
Emisiones diarias de los sorteos en LA 1ª TVE.	**414+9 sorteos viajeros**
Programas semanales de 'La suerte en tus manos en LA 2 TVE.	**52 + 2 especiales**
Planes de contenidos semanales que se abordan en redes sociales.	**53**
Personas que vieron el anuncio de Navidad durante la campaña (todos los medios).	**+18 millones (views agregadas)**

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado



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.

N° de contratos con proveedores publicados en 2017 en el Perfil del Contratante. Plataforma de Contratación del Sector Público	**101**
Cantidad de gasto en compras a proveedores en 2017	**226.934.415,64**
Porcentaje de gasto en compras a proveedores españoles en 2017	**69,89**
Proveedores en 2017	**258**
Porcentaje de proveedores nacionales en 2017	**91,87%**
Incorporación de nuevos bancos en el pago por transferencia de apuestas en la web	**Alcanzan los 13 a disposición del 75% de la población en España**

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



DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DEL JUEGO

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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS MÁS RELEVANTES PARA SELAE Y SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

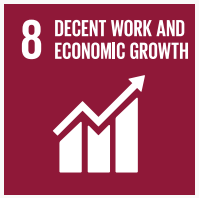
En septiembre de 2015 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta Agenda establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), demandando el compromiso activo y la acción de todos, incluyendo a las empresas.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

ODS DIRECTOS	DESCRIPCION DE LAS INICIATIVAS	ODS INDIRECTOS
	N.A	
	N.A	
	Patrocinamos diferentes ONGs y asociaciones como Cruz Roja y Asociación Española Contra el Cáncer, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades. Apoyamos la investigación médica como medio para mejorar una salud y bienestar mejor en el futuro.	ODS 1: Fin de la pobreza. ODS 10: Reducción de las desigualdades. ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.
	Patrocinamos el acceso a la formación para colectivos con menos capacidades, un ejemplo de ello es la colaboración con el Colegio San Ildefonso centrada en la financiación de becas y ayudas al estudio de carácter general para los niños del colegio con el fin de favorecer la continuidad en sus estudios, y la financiación de la estancia de niños internos en la Residencia-Internado de San Ildefonso.	ODS 1: Fin de la pobreza. ODS 10: Reducción de las desigualdades.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	Se promueve la igualdad de género y la diversidad con el objetivo de garantizar la igualdad de derechos y oportunidades. Concretamente, SELAE cuenta con un Plan de igualdad para conseguir este ODS.	ODS 10: Reducción de las desigualdades.
	N.A	
	La organización invierte en energía renovable a través de la implantación de generadores fotovoltaicos en los edificios de Manual Tovar y Xaudaro.	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles. ODS 12: Producción y consumo responsable. ODS 13: Acción por el clima.
	SELAE está comprometida con el empleo estable, condiciones laborales dignas y con la igualdad de oportunidades de desarrollo profesional.	ODS 10: Reducción de las desigualdades.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	N.A	
	SELAE impulsa proyectos de acción social de colectivos vulnerables. Ejemplo de ello es el apoyo a la campaña "Cambia tu mirada" de Down España.	ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.
	SELAE contribuye al progreso de las personas y de las empresas para apoyar el crecimiento sostenible de las comunidades, con diferentes metas: • Optimizar el consumo de recursos. • Disminuir las emisiones de CO_2. • Mejorar la movilidad y la vida de las personas haciéndola más participativa. • Promover la innovación. • Dinamizar la economía. • Hacer de la ciudad un lugar agradable y habitable.	
	SELAE analiza el impacto de sus actividades y, con el objetivo de minimizar o reducir sus impactos, adopta buenas prácticas sobre sostenibilidad. Para ello, lleva a cabo: • Implantación de las prácticas de Juego Responsable de la European Lotteires.	ODS 3: Salud y bienestar. ODS 7: Energía asequible y no contaminante. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico. ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	• Análisis de impacto de actividades. • Reutilización y reciclado de terminales de Punto de venta. • Proyecto de optimización de impresoras de oficina.	
	SELAE analiza el impacto medioambiental de su cadena de valor y pone los medios para la reducción de ese impacto. Algunas acciones llevadas a cabo son: • Utilización de la virtualización de servidores. • Utilización de la tecnología freecooling en el centro de proceso de datos. • Utilización de papel FSC. • Utilización de equipos de bajo consumo en los puntos de venta.	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles. ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres.
	N.A	
	N.A	

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	SELAE promueve las mejores prácticas de gobierno corporativo y de Juego Responsable. Para ello, impulsa la transparencia para consolidar una cultura ética, inclusiva y responsable. Algunas acciones llevadas a cabo son: • Código de Conducta. • Canal de denuncias (canal Ético). • Gestión de riesgos y cumplimiento penal. • Programa de Prevención de DelitosCompromiso con la erradicación de la violencia de género y difusión de las campañas institucionales a través de su Canal LTv en sus puntos de venta.	ODS 10: Reducción de las desigualdades.
	SELAE mantiene convenios con ONG y Asociaciones sobre la base de principios, valores, y una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al medioambiente. Algunos ejemplos de asociaciones son: • Cruz Roja. • Asociación Española Contra el Cáncer. • Fundación Hospital Niño Jesús.	

06 Informe integrado

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

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



Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

ALCANCE Y PERFIL

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

La 'Memoria' integra las siguientes memorias e informes:

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

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

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

CLARIDAD, PRECISIÓN Y EXHAUSTIVIDAD

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

PERIODICIDAD Y COMPARABILIDAD

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

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

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

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
GRI 101: Fundamentos 2016				
CONTENIDOS GENERALES BÁSICOS				
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**			
	102-1	Nombre de la organización.	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.A. (SELAE)	
	102-2	Actividades, productos y servicios.	Pág. 8-9	
	102-3	Ubicación de la sede.	Pág. 8	
	102-4	Ubicación de las operaciones.		
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	Pág. 8	
	102-6	Mercados servidos.	Pág. 25, 87	
	102-7	Tamaño de la organización.	Pág. 25	
	102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores.	Pág. 25	
	102-9	Cadena de suministro.	Pág. 25, 59	
	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. 169	

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	102-12	Iniciativas externas.	SELAE forma parte de la Fundación SERES como apuesta por el desarrollo y mejora continua en materia de RSC. Pág. 145-146	
	102-13	Afiliación a asociaciones.	Pág. 11	
	ESTRATEGIA			
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Pág. 4-5	
	ÉTICA E INTEGRIDAD			
	102-16	Valores, principios, Estándares, y normas de conducta.	Pág. 19	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	En el año 2017 tuvieron lugar los siguientes acuerdos: 1. Acuerdo para el incremento de retribuciones, previsto en la Ley 48/2015 de Presupuestos Generales del Estado para 2016 2. Acuerdo para el incremento de retribuciones, previsto en la Ley 48/2015 de Presupuestos Generales del Estado para 2016. 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.	

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Pág. 181	
	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 181-182.	

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Pág. 10-11
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	**Economía** Desempeño económico (resultados económicos) Estrategia, Objetivos y Proyectos* **Medio ambiente** Cumplimiento regulatorio **Social - Prácticas laborales y trabajo digno** Capacitación y educación **Social - Sociedad** Comunidades locales (Programa Apoyo a la Sociedad) Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación* Cumplimiento regulatorio **Social - Responsabilidad de producto** Etiquetado de productos Cumplimiento regulatorio Información de los juegos* **Límite y cobertura** **Interno** Actividad SELAE **Externo** Proveedores Clientes *Aspecto no GRI

	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 180-183.	
	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.	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.	
	102-50	Período objeto del informe.	2017	
	102-51	Fecha del último informe.	2016	
	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.	
	102-55	Índex de Contenido GRI.		

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	102-51	Fecha del último informe.	2016	
	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.	
	102-55	Índex de Contenido GRI.		
	102-56	Verificación externa.	El informe no se ha verificado externamente.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO: INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA(S) Y/O ENLACES URL	OMISIONES
TEMAS MATERIALES				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 62-63	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 60-65	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 64-65	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 62-63	
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 175-176	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 175-176	

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 175-176	
GRI 307: Cumplimien-to ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	En 2017 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 131	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 131	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 131	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 131, 133	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Pág. 132-133	
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 148, 150-151	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 148, 150-151	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 148, 150-151	

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Pág. 151-169	
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 18, 55-56	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 18, 55-56	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 18, 55-56	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	En 2017 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento en este ámbito.	
Temas materiales no cubiertos por los estándares GRI				
Información de los juegos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 102-123	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 102-123	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 102-123	
Información de los juegos	No GRI	Información sobre las características, las ventas y los premios de cada juego.	Pág. 102-123	

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Programa social de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 150	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 150	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 150	
Programa social de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación	No GRI	Aportación de SELAE a las actividades de carácter educativo, cultural e investigación, 2017	Pág. 159-169	
Estrategia, Objetivos y Proyectos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 66-68	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 66-68	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 66-68	
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. 66-68, 169-173	

Presentación
Visión global
Gobierno corporativo
Resultados financieros
Modelo de negocio
Crecimiento sostenible
Informe integrado

Calidad del servicio				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 98	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 98	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 98	
Calidad del servicio	No GRI	Medidas y políticas referentes a prestar una buena calidad en el servicio	Pág. 99-101	


LOTERÍAS
Y APUESTAS DEL ESTADO