

NOS UNE LA ILUSIÓN POR MEJORAR

MEMORIA INTEGRADA 2016

SOCIEDAD ESTATAL LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO



LOTERÍAS
Y APUESTAS DEL ESTADO

Nos une la ilusión por mejorar

Memoria integrada 2016

**Sociedad Estatal Loterías
y Apuestas del Estado**



Índice



4

Presentación de la presidenta



61

Nuestro modelo de negocio



6

Visión global



130

Nuestro compromiso para un crecimiento sostenible



31

La gestión de nuestro gobierno corporativo



177

Sobre el informe integrado



56

Nuestros resultados financieros



179

Tabla de contenido GRI



Presentación de la presidenta

Carta de la presidenta



Estimados amigos:

Me es grato presentar de nuevo la memoria integrada de SELAE del año 2016, en donde abordamos el informe de gobierno corporativo y las actividades realizadas desde el punto de vista de sostenibilidad económica, social y ambiental.

En 2016 hemos mantenido el crecimiento que ya se venía consiguiendo en los últimos años, alcanzando la venta de nuestros juegos los 8.808,7 millones de euros, un 0,33% más que el año anterior, resultados conseguidos a pesar de la gran competencia que hay en el sector del juego. Este crecimiento ha sido posible gracias, sobre todo, a los buenos resultados de la Lotería de Navidad, a la ampliación de nuestra red en 542 puntos y a la inclusión del nuevo juego de Euromillones (con El Millón y la Lluvia de Millones), esta última acción llevada a cabo junto con nuestros socios de la Sociedad de Loterías Europeas (SLE).

Seguimos avanzando en nuestro proceso de transformación tecnológica, y me gustaría destacar la implantación, en el año 2016, de las nuevas aplicaciones de gestión de juegos por internet y móvil, diseñadas y desarrolladas por SELAE, situando a SELAE entre las pocas operadoras mundiales con tecnología de juegos propietaria, lo que nos permite consolidar nuestra independencia tecnológica. Continuamos, además, como desarrolladores de la tecnología de gestión de juegos del juego Euromillones para el SLE.



Presentación de la presidenta

Consideramos una buena gestión de gobierno corporativo como elemento clave para mantener la confianza de nuestros grupos de interés y la sostenibilidad de la Sociedad. En este sentido se han realizado esfuerzos para continuar con las mejoras en las áreas preventivas, de cumplimiento, así como en el resto de áreas de gestión de SELAE.

SELAE continúa la mejora de los procesos de la organización y se ha abordado un proyecto de geomarketing para un mejor conocimiento de la distribución de nuestra red de venta que nos permita la mejora y la eficiencia en su gestión.

Nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa se ve reflejado en las acciones desarrolladas durante el año 2016. En este aspecto queremos resaltar, por su impacto social, el desarrollo de buenas prácticas de juego responsable, y que en el caso de SELAE ha supuesto, en 2016, la renovación de la certificación en materia de juego responsable por parte de la Asociación de Loterías Europeas.

También deseo destacar con orgullo la labor social que hacemos en los campos de educación e investigación, acción social y deportes, a las que dedicamos 26,7 millones de euros, y de la que se han podido beneficiar más de 400.000 personas. Es aquí donde cerramos el círculo de nuestro lema, *Compartir*.

Hay que recordar nuestro compromiso con el deporte, que en el año 2016 se ha plasmado en nuestro apoyo, entre otros, a los deportistas españoles que participaron en los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Río de Janeiro.

Todos estos logros no se pueden explicar sin el trabajo, esfuerzo y buen desempeño de todo el equipo humano de SELAE, de los puntos de venta y de las delegaciones. Todos ellos hacen que SELAE siga siendo un operador líder mundial. Y, por supuesto, de todos los ciudadanos que continúan depositando su confianza, la cual nos anima a seguir trabajando en ofrecer unos productos y servicios de la mayor calidad, seguridad y responsabilidad.

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

Inmaculada García Martínez
Presidenta



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Información sobre nuestra sociedad

Datos identificativos de nuestra sociedad

Denominación social

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

NIF

A86171964

Domicilio social

C/ Poeta Joan Maragall, 53 - 28020 Madrid

Página web de la empresa

www.selae.es/es/web-corporativa

Personas de contacto a efectos de este informe

Director de Planificación Estratégica

Luis Alfonso Martínez Atienza

Jefe del Departamento de Calidad y RSC

José Luis Sánchez Fernández



Información sobre nuestra sociedad

Estructura
organizativa

Marco normativo
básico

Misión, visión
y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios
y reconocimientos

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

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

Naturaleza jurídica y titularidad

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

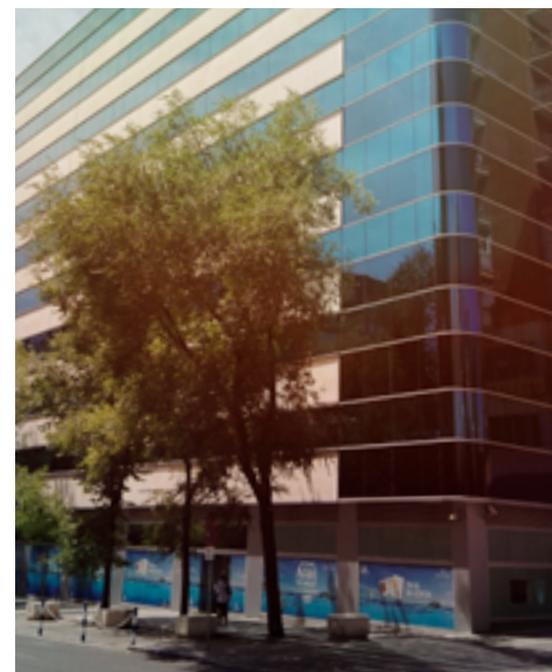
SELAE se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al tomo 28078, folio 202, sección 8ª, hoja M-505970, inscripción 1ª. El número de identificación fiscal de la sociedad (NIF) es A86171964.

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 responden 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.



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

SELAE tiene por objeto la gestión, explotación y comercialización de la actividad del juego en sus distintas modalidades

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.

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.

En particular, la Sociedad tiene por objeto social:



La gestión, explotación y comercialización de las loterías y juegos en sus distintas modalidades, dentro o fuera del territorio nacional.



La gestión, explotación y comercialización de las apuestas deportivas, hípcas en cualquiera de sus modalidades, así como cualesquiera otros concursos de pronósticos que se realicen sobre resultados de eventos deportivos o de eventos distintos de los anteriores.



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



**Información sobre
nuestra sociedad**Estructura
organizativaMarco normativo
básicoMisión, visión
y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios
y reconocimientos

Participación en empresas y sociedades

A 31 de diciembre de 2016, SELAE participaba en el capital de las siguientes sociedades o asociaciones:



Sociedades en las que SELAE tiene participación accionarial.

- **Hipódromo de la Zarzuela, 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 2016, los representantes de SELAE en el Consejo de Administración de SLE eran: D^ª 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.



Entidades de carácter internacional con presencia de SELAE durante el ejercicio 2016.

- **Corporación Iberoamericana de Loterías de Estado (CIBELAE):** SELAE ha ostentado la Vicepresidencia de CIBELAE.
- **European Lotteries (EL):** Como operador de lotería, SELAE es miembro regular de esta asociación y forma parte de su Comité Ejecutivo.
- **World Lottery Association (WLA):** Al igual que en el caso de EL, SELAE ostenta la condición de miembro regular de esta asociación. En 2016 resulta nuevamente elegida y mantiene su puesto dentro del Comité Ejecutivo.



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos



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

- **Fundación Deporte Joven:** SELAE ha ostentado la condición de patrono de libre designación.
- **Fundación Teatro Real:** SELAE viene colaborando formando parte de la Junta de Protectores.
- **Asociación de Deportes Olímpicos (ADO):** SELAE ha sido socio patrocinador, correspondiéndole como tal el derecho a estar representada en esta Asociación.
- **Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP):** SELAE ha sido patrocinador, siendo beneficiario de determinadas contraprestaciones en virtud de tal condición.



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Estructura organizativa

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



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

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.
- 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.
- Normativa relativa a transparencia, en particular la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

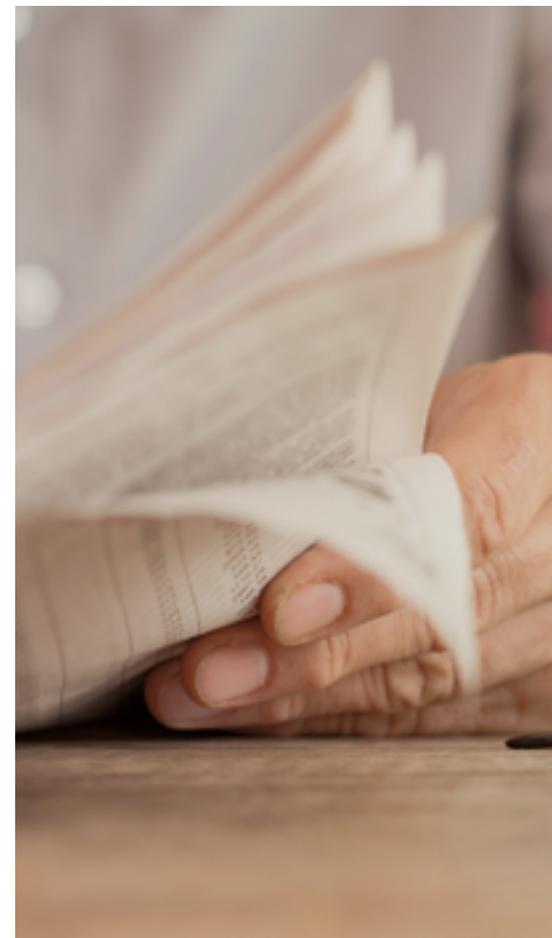
Premios y reconocimientos

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.
- Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, que desarrolla la Ley del Juego en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego. Esta norma reglamenta el procedimiento para la obtención de los títulos habilitantes (licencias generales y singulares y autorizaciones) necesarios para el ejercicio de las actividades de juego no reservadas en la Ley del Juego (todos los juegos excepto los de loterías), ciertos aspectos de los títulos habilitantes para la comercialización de juegos reservados y las garantías del desarrollo de las actividades de juego y el funcionamiento de los registros creados en virtud de la Ley del Juego.
- Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, que establece los requisitos técnicos que han de ser cumplidos por los operadores para la organización, explotación y desarrollo 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.



Información sobre
nuestra sociedad

Estructura
organizativa

**Marco normativo
básico**

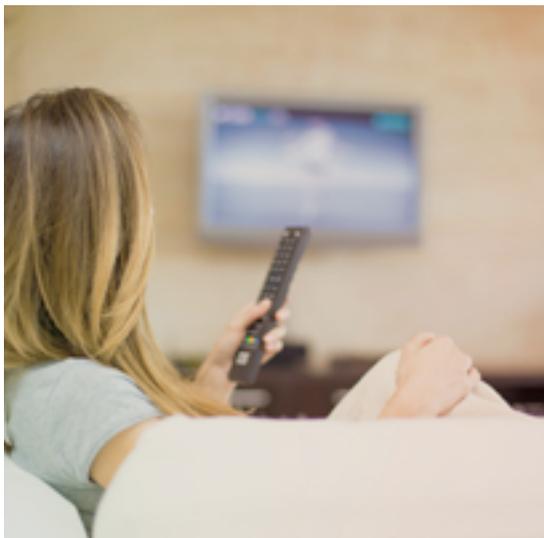
Misión, visión
y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios
y reconocimientos



Otra normativa que afecta a la actividad de la Sociedad como entidad privada

Audiovisual

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

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

Servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico

La página web www.loteriasyapuestas.es, operada por 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**). No obstante, la LSSI excluye expresamente la aplicación de su artículo 7.1 (principio de libre prestación de servicios) a los servicios de la sociedad de la información relativos a juegos de azar que impliquen apuestas de valor económico.

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.

Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

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



Como entidad responsable, SELAE cumple escrupulosamente el amplio marco normativo que regula su actividad

Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Garantía de la unidad de mercado

La Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado pretende terminar con la actual fragmentación normativa que, mediante el establecimiento de distintos requisitos en las legislaciones comerciales de cada una de las Comunidades Autónomas, dificulta la competencia efectiva entre los operadores, impide oportunidades que ofrecen las economías de escala en un mercado de mayores dimensiones, desincentiva la inversión y, por lo tanto, dificulta el crecimiento económico y el empleo. Entre otras medidas, la Ley pretende la implantación de una licencia comercial única, válida para todo el territorio español.

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 se está adaptando paulatinamente a lo previsto en la nueva normativa 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.



Información sobre
nuestra sociedad

Estructura
organizativa

**Marco normativo
básico**

Misión, visión
y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios
y reconocimientos

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.



**En el año 2016
se ha renovado
la certificación en
Juego Responsable
por la Asociación
de Loterías
Europeas**

Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos



El Sistema de Gestión por Procesos, SIGLAE, integra todas las actividades de la Sociedad

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 Estatal, tanto en su vertiente de operador de juegos como en las de carácter tecnológico.

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 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 y manuales enmarcados dentro de SIGLAE y que siguen las mejores prácticas del sector.

En el año 2016 superó las auditorías en materia de Calidad (ISO 9001), Seguridad de la Información (ISO 27001) y de la Asociación Mundial de Loterías (WLA) y Pas 99; dichas auditorías fueron realizadas por AENOR. También se renovó la certificación en Juego Responsable por la Asociación de Loterías Europeas.



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Misión, visión y valores

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



Nuestra misión

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

Nuestra visión

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

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.



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Ejes estratégicos



Estrategia SELAE

SELAE es el operador de juegos líder en España y uno de los diez primeros del mundo. El modelo de negocio está basado en altos niveles de calidad y de seguridad de los servicios y productos, en juegos responsables y sostenibles, así como en una amplia red de puntos de venta por toda la geografía española. Con el fin de mejorar y seguir entre los mejores operadores mundiales, SELAE elabora planes estratégicos que sirven de guía y nos permiten un desarrollo sostenible.

Modelo de negocio

Calidad

de los servicios y productos

Seguridad

de los servicios y productos

Amplia red

de puntos de venta

Juegos

responsables y sostenibles



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Hemos alcanzado todos nuestros objetivos

El Plan contiene la Estrategia de SELAE seguida en 2016, estableciendo tres grandes líneas:



SELAE como sociedad apreciada por sus grupos de interés.

- Potenciar y mejorar la imagen de SELAE



SELAE como operador competitivo en el sector del juego.

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



SELAE como organización excelente y eficiente.

- Mejora de nuestros procesos

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 deben lograrse 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 conforman la estrategia global, para conseguir de la mejor forma posible los objetivos marcados.



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Línea estratégica 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 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

Principales proyectos llevados a cabo en 2016

Mejora de la gestión de abonos de LN.

Reforzar la comunicación y visibilidad de nuestras acciones solidarias.

Promover el juego responsable mediante acciones formativas y de concienciación.



Línea estratégica 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



Proyecto Diamond

Análisis, diseño y desarrollo de cambios en el juego de Euromillones, entre los que destacan:

Nueva promoción de Lluvia de Millones.

Introducción de un juego asociado: El Millón.

Cambio del Mínimo Bote Garantizado y en el Súper Mínimo Bote Garantizado.

Cambio de la matriz del juego, 5/50; 2/12 3.

Otros proyectos de relevancia

Ampliación de las jornadas de la Quiniela durante todo el año, también durante la fase en la que no hay temporada de fútbol en primera división.

Análisis de modelo de negocio para el juego social en grupo.
Análisis de negocio y técnico para la implementación de medidas y cambios en los juegos, que sirva para impulsar el juego en grupo.



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos



Objetivo: Mejora de nuestros canales de venta

Nuevo contrato de delegaciones

El contrato que regulaba la relación comercial entre SELAE y la mayoría de sus delegaciones expiraba el 31 de diciembre de 2016, por lo que era crítico para la compañía preparar y proponer un nuevo contrato. Se ha realizado incluyendo un modelo retributivo y de prestación de servicios ajustado a las necesidades actuales de SELAE.

Nuevo terminal de punto de venta

Durante este año se han llevado a cabo las primeras actividades necesarias para el despliegue de los terminales en 2017, que han consistido en:

Elaboración del pliego y preselección de ofertas

Desarrollo y pruebas del SW de aplicación y comunicaciones

Selección e instalación de infraestructura necesaria

Línea estratégica 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



Automatización de gestiones interdepartamentales

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.

Mejora del proceso de contratación

Tramitación de la contratación de la sociedad por medios electrónicos a través del módulo de contratación electrónica de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Oficina virtual

Consiste en la automatización de los procedimientos administrativos relacionados con la gestión de la Red de Venta (puntos de venta fundamentalmente). Durante 2016 se implantaron diferentes mejoras en procesos administrativos entre SELAE y la Red de Venta.

El alcance final del proyecto es la automatización de todos los trámites administrativos que se llevan a cabo entre la Red de Venta y los grupos operativos de SELAE, que se irán incorporando paulatinamente y conformando las futuras fases del proyecto.



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

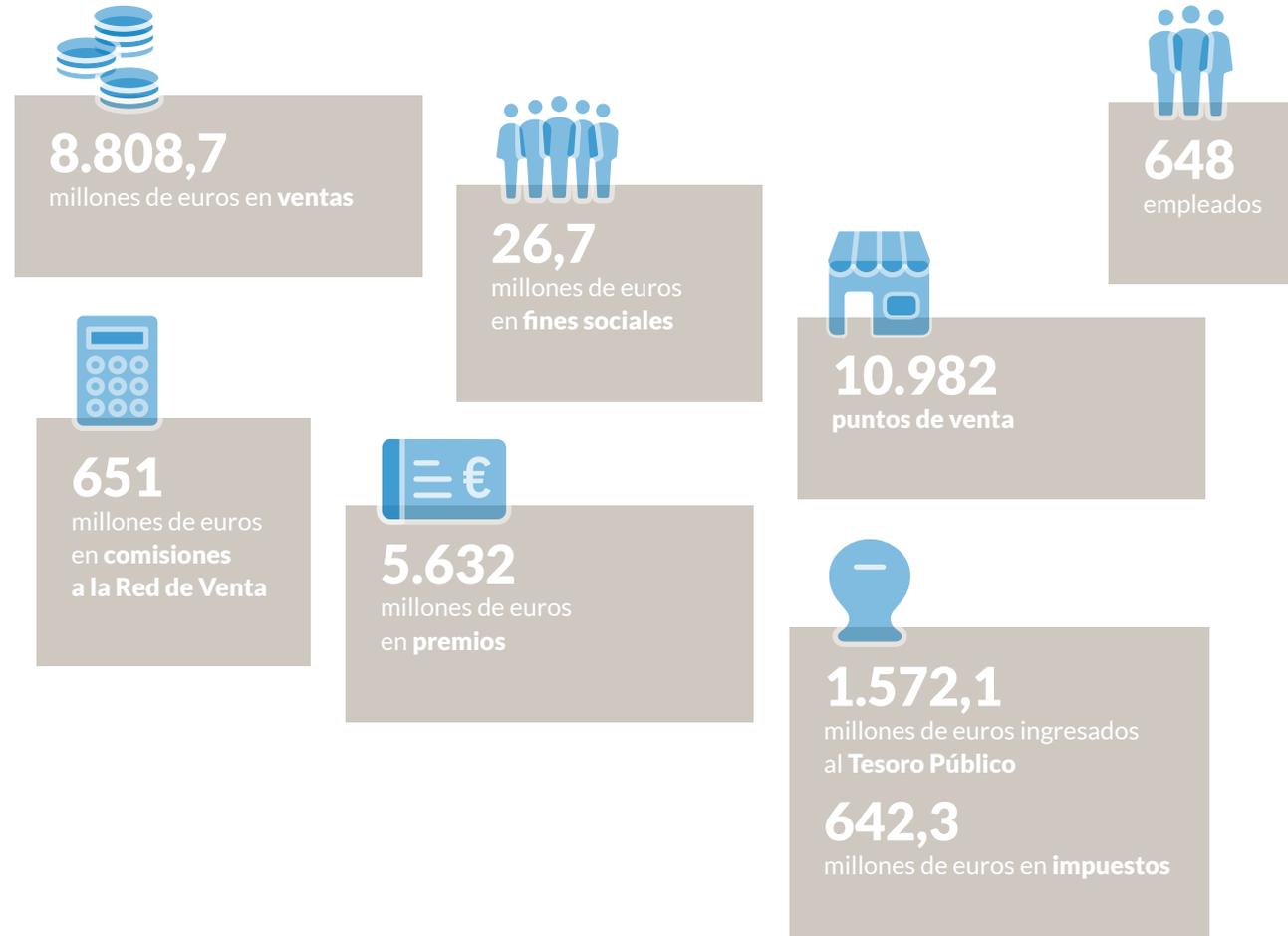
Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

SELAE en cifras



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Logros 2016



Primer cuatrimestre

- Implantación de la nueva plataforma de juego online para comercialización de los productos de juego por internet desarrollada internamente por SELAE.
- Entrada en vigor del nuevo Contrato de Tesorería.
- Mejora de la comunicación interna a través de la creación de diferentes canales de comunicación.
- Constitución de un nuevo Comité de Seguridad y Salud en el centro de trabajo de Xuadaró.
- Nuevo Sorteo Extraordinario Día del Padre.
- La Campaña de Navidad 2015 *Justino* fue la campaña más premiada del mundo en 2016.
- SELAE participa como representante de la European Loteries en la reunión celebrada con la Comisión Europea en el marco de la 4ª Directiva Antiblancqueo.
- Adquisición de equipamiento para los Sistemas Centrales de los entornos de Pruebas y Producción con mejores valores de eficiencia energética, sustituyendo a antiguos servidores.
- Actualización de la plataforma de monitorización de seguridad (SIEM).



Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Segundo cuatrimestre

- Implantación de la Quiniela todo el año, ampliando las jornadas.
- Incorporación de nuevos bancos en el pago por transferencia de apuestas.
- Firma del contrato de conexión de los terminales de puntos de venta con Telefónica de España S.A.
- Implantación de Canal Ético y Canal de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Implantación del nuevo Sistema de Supervisión y Control del Programa de Prevención de Riesgos Penales.
- Renovación de la certificación alineada con el Estándar Europeo de Juego Responsable de la E.L.
- Designación de un delegado de Protección de Datos.

Tercer cuatrimestre

- Puesta en marcha del proyecto de Euromillones (Diamond) modificando el juego de Euromillones.
- Incorporación del juego El Millón al portafolio de juegos comercializados por SELAE, desarrollando un sistema para la celebración de sorteos electrónicos.
- Desarrollo de la nueva aplicación de administración de sorteos para el SLE (**Services aux Loteries in Europe**) Euromillones con soporte para Lluvia de Millones.
- Adquisición de nuevos servidores para la renovación de la infraestructura de Euromillones.
- Actualización del proceso de contratación por medios electrónicos a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- Nuevo contrato con delegaciones que regula la relación comercial entre SELAE y delegados.
- Apertura en Facebook del chat interactivo entre los puntos de venta y SELAE.
- Puesta en funcionamiento del **Proyecto Geomarketing**: caracterización y ubicación de los puntos de venta.
- SELAE resulta nuevamente elegida y mantiene su puesto dentro del Comité Ejecutivo de la WLA.
- Anuncio de la Campaña de Navidad con el spot *Carmina*.
- Publicación de Widget multiidioma de resultados de Lotería de Navidad y el Niño.
- Inicio de la prueba piloto del sistema centralizado de impresión.
- Despliegue de un nuevo sistema Exadata que consolida las bases de datos Oracle (servidores virtuales), aumentando rendimiento y disponibilidad en los sistemas de información.

Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos

Premios y reconocimientos

Acción social

Real Orden del Mérito Deportivo *Premio al Compromiso con el Deporte*: La presidenta de Loterías y Apuestas del Estado es galardonada en la categoría de medallas, con la **medalla de bronce de la Real Orden del Mérito Deportivo**.

Un reconocimiento a los compromisos adquiridos por la empresa con el Programa ADOP y ADO, agradeciendo la participación, colaboración, apoyo y labor de SELAE con el deporte español, colaborando no solo con los programas olímpicos y paralímpicos, sino también con las distintas disciplinas y federaciones españolas de atletismo, balonmano, ciclismo, piragüismo, natación.



Publicidad

El spot **Justino** de la **Campaña de Lotería de Navidad 2015** cosechó en 2016 más de medio centenar de premios, siendo el spot más premiado del mundo. Algunos de los premios recibidos fueron los siguientes:



Art Directors Club (ADC): Cliente del Año, Oro en Animación, Plata en Campañas Integradas, Plata en Publicidad (Arte/Animación), Plata en Digital (Contenido Social/Publicidad a través de las redes sociales) y una mención en Dirección de Arte.



Premios CdeC: Oro en Ideas, Plata en Ejecución Audiovisual (mejor uso de la animación), Plata en Ejecución Digital (mejor uso de la interactividad y la socialización), y menciones en Ejecución Audiovisual, Uso de la Música y Case en Ideas.



One Show: Oro en Ejecución y Bronce en TV.



Revista Anuncios: Premio al mejor anunciante del año y Oro al mejor spot en la categoría Cine.

Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos



 **Facebook Awards para EMEA:** en la categoría de Mejor Campaña Integrada.

 **Facebook Awards – Global Winners:** Plata en Campaña Integrada.

 **Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria *El Sol*:** Gran Premio y Oro en la categoría de TV/Cine, siendo la primera vez que una historia de animación recibe esa distinción. Oro en Campañas Integradas y bronce en Digital.

 **Cannes Lions 2016:** Gran Premio en la categoría de Cyber Integrated Campaigns, oro en Film y plata en Animación.

 **Adweek:** Top 10.

 **Businessinsider:** #1 spot.

 **The Drum:** Editors Choice Best Ad of the Year.

 **Andy:** Plata en Animación.

 **British Arrows:** Oro.

 **International Festival of Animated Film Stuttgart:** Mejor Anuncio Internacional.

 **Selección oficial Festival de Cortometrajes de Animación Short Shorts Japón.**

 **Clio Awards:** Oro en Animation (Film Technique) y plata en Short Form (between one minute and five minutes) (Film).

 **Art Directors Club Europe (ADC*E):** Oro en TV.

 **Premios Eficacia (EFI):** Gran Premio a la Eficacia 2016 y oro en la categoría Eficacia en Comunicación Comercial convocados por la Asociación Española de Anunciantes.

 **Premios Control:** Primer Premio Campaña Navidad y Tercer Premio Spot.

 **El spot 'Justino', el más premiado del mundo en 2016**

Información sobre nuestra sociedad

Estructura organizativa

Marco normativo básico

Misión, visión y valores

Ejes estratégicos

SELAE en cifras

Logros 2016

Premios y reconocimientos



El Ojo de Iberoamérica: Gran Ojo Audiovisual, oro en Cine/TV, oro en Interactivo y oro en Producción Audiovisual.



London International Awards (LIA): Oro en Digital categoría Viral, oro en TV categoría Entertainment, oro en Integration categoría Multiplatform Campaign, plata en Animación, plata en Branded Entertainment categoría Scripted Short Film y bronce en Digital categoría Entertainment.



Shots Awards: Oro.



Inspirational Awards: Oro en Social Media.



Epica Awards: Oro en Film.



Eurobest: Oro en Film y oro en Animación.



Gunn Report: Spot más premiado del mundo en 2016.



Premio AMPE de Plata Radio por la campaña de Lotería Nacional de El Niño *¡Ahora a por el Niño!*.



Premio CdeC de Oro por la campaña de La Primitiva *No sabes pero sí sabes*, concedida por el Club de Creativos (CdeC).



Oro en Ideas en CdeC por la campaña de La Primitiva *No tenemos sueños baratos*, concedida por el Club de Creativos (CdeC).



La misma campaña consigue el **Premio Ondas** a la mejor campaña en radio.



Premios Anuncios del Año 2016 por la campaña de Euromillones *¿Crees en el destino?*.



Oro en Ideas en CdeC para el *El grito* y *El beso*, por la campaña de La Quiniela *70 aniversario*, concedida por el Club de Creativos (CdeC).



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen 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 de fecha 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

- Administración General del Estado a través de la Dirección General de Patrimonio del Estado

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

- Presidencia
- 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 Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales
- Unidad de Prevención de Riesgos Penales



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo



La estructura de gobierno de SELAE garantiza su funcionamiento y la correcta toma de decisiones

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.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo



En particular, corresponde a la Junta General de Accionistas:

- La aprobación de las cuentas anuales, la aplicación del resultado y la aprobación de la gestión social.
- El nombramiento y separación de los administradores, de los liquidadores y, en su caso, de los auditores de cuentas, así como el ejercicio de la acción social de responsabilidad contra cualquiera de ellos.
- La modificación de los Estatutos Sociales.
- El aumento y la reducción del capital social.
- La supresión o limitación del derecho de suscripción preferente y de asunción preferente.

- La adquisición, la enajenación o la aportación a otra sociedad de activos esenciales. Se presume el carácter esencial del activo cuando el importe de la operación supere el veinticinco por ciento del valor de los activos que figuren en el último balance aprobado.
- La transformación, la fusión, la escisión o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero.
- La disolución de la sociedad.
- La aprobación del balance final de liquidación.

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

La Junta General de Accionistas se ha reunido en el ejercicio 2016 en cinco ocasiones.

Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo



Consejo de Administración

Funciones

De acuerdo con el artículo 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.

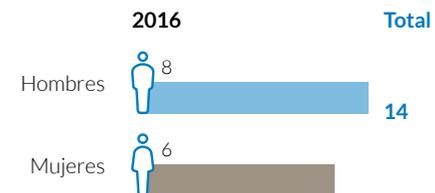
Estructura y composición.

La estructura del Consejo de Administración al final del año 2016 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.

Paridad en el Consejo de Administración



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Dña. Inmaculada García Martínez

Presidenta
Presidenta SELAE

Nombramiento 26 de septiembre de 2013

Composición del Consejo a 31 de diciembre de 2016

Dña. Marta Silva de Lapuerta

Vocal
Abogado general del Estado

Nombramiento 26 de septiembre de 2012

Reelección 3 de mayo de 2016

D. Manuel Díaz Corral

Vocal
Director de Gabinete del secretario de Estado de Hacienda

Nombramiento 11 de noviembre de 2014

D. Juan Tejedor Carnero

Vocal
Subdirector general de Empresas y Participaciones Estatales, Dirección General de Patrimonio del Estado

Nombramiento 29 de mayo de 2012

Reelección 23 de junio de 2016

Dña. M^a Teresa Santolaria Solano

Vocal
Jefe del Gabinete Técnico de la Subsecretaría de Hacienda y Función Pública

Nombramiento 26 de enero de 2012

Reelección 3 de mayo de 2016

Dña. M^a del Carmen Tejera Gimeno

Vocal
Abogada del Estado - jefe en el Ministerio de Hacienda y Función Pública

Nombramiento 29 de mayo de 2012

Reelección 23 de junio de 2016

D. Esteban Roca Morales

Vocal
Inspector coordinador del Gabinete del secretario de Estado de Hacienda

Nombramiento 26 de junio de 2012

Reelección 23 de junio de 2016



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

D. Ignacio M^a Granado Fernández de la Pradilla

Vocal

Vocal asesor en el Gabinete del ministro de Hacienda y Función Pública

Nombramiento 20 de diciembre de 2016

D. Carlos Argüelles García-Cortés

Vocal

Director de Protocolo, Gabinete del ministro del Interior

Nombramiento 29 de mayo de 2012
Reelección 23 de junio de 2016

D. Pere Calbó Roca

Vocal

Director adjunto del Gabinete de la ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Nombramiento 20 de diciembre de 2016

D. Fernando Puig de la Bellacasa

Vocal

Subdirector general de Inspección del Consejo Superior de Deportes

Nombramiento 3 de marzo de 2015

D^a María Revuelta Querejeta

Vocal

Subdirectora general de Asuntos Económicos de la Oficina Económica del presidente del Gobierno

Nombramiento 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

Nombramiento 4 de diciembre de 2015

D^a María Jesús Piñón Gorricho

Vocal

Jefa de la División IV de Control Financiero y Auditoría del Sector Público Estatal de la Oficina Nacional de Auditoría

Nombramiento 4 de diciembre de 2015

Dña. Eva María González Díez

Secretaria del Consejo (no consejera)

Secretaría general de SELAE

Nombramiento 16 de marzo de 2011



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Incompatibilidades

Durante el año 2016 no se ha registrado ninguna incompatibilidad entre los miembros del Consejo de Administración para desempeñar su cargo.

Modificaciones en el Consejo de Administración durante el año 2016

El 3 de mayo de 2016 cesó como consejera de la Sociedad D^a Inés Carpio San Román, directora del Gabinete del director de la Oficina Económica del presidente del Gobierno, siendo nombrada en esa misma fecha consejera de la Sociedad D^a Raquel González Peña, directora del Gabinete del director de la Oficina Económica del presidente del Gobierno. No obstante, D^a Raquel González Peña cesó como consejera de la Sociedad con fecha 20 de diciembre de 2016.

Asimismo, con fecha 20 de diciembre de 2016, cesó en su cargo de consejero D. Javier Oyarzábal de Miguel, director adjunto del Gabinete del ministro de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Con fecha 23 de junio de 2016, D^a Verónica Lipperheide Guzmán renovó su cargo de consejera de la Sociedad, si bien con fecha 6 de noviembre de 2016 renunció a su cargo. Asimismo, con fecha 10 de febrero de 2017, cesó en su cargo de consejera D^a Marta Silva de Lapuerta, abogado general del Estado.

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 2016, el Consejo de Administración se ha reunido en once ocasiones 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, pagaderos en la parte que corresponda tras la celebración de cada una de las sesiones del Consejo de Administración.

En el año 2016, la retribución media por consejero fue de 1.090 euros, las dietas de 1 consejero con consideración de *alto cargo de la Administración* han sido ingresadas en el Tesoro Público.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

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 la Comisión de Auditoría y Control 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 para 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.

Dietas por asistencia a las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control

La retribución de los miembros de la Comisión de Auditoría está regulada en el artículo 11 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.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo



La Junta General de Accionistas de la Sociedad celebrada con el carácter de universal con fecha 27 de marzo de 2012 acordó, bajo el punto primero de su orden del día, fijar las dietas por asistencia a la Comisión de Auditoría y Control en 1.520 euros anuales por miembro, pagaderos en la parte que corresponda tras la celebración de cada una de las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control. En el año 2016 la retribución media por consejero miembro de la Comisión de Auditoría y Control fue de 380 euros.

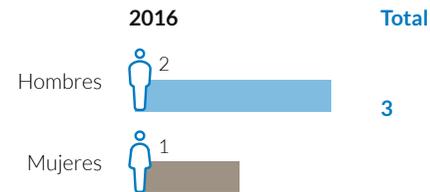
Estructura y composición

A 31 de diciembre del año 2016, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control eran:

 **Presidente**
D. Esteban Roca Morales

 **Vocales**
D. Juan Tejedor Carnero y Dña. M^a Teresa Santolaria Solano

Paridad en la Comisión de Auditoría y Control



Con fecha 3 de mayo de 2016, el Consejo de Administración de SELAE reeligió a D^a M^a Teresa Santolaria Solano como miembro de la Comisión de Auditoría y Control.

Con fecha 23 de junio de 2016, el Consejo de Administración de SELAE reeligió a D. Esteban Roca Morales y a D. Juan Tejedor Carnero como miembros de la Comisión de Auditoría y Control.

Durante el ejercicio 2016 se celebraron cuatro sesiones presenciales de la Comisión de Auditoría y Control.

Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

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.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Comité de Seguridad de la Información

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

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

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



• Presidente:

Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



• Secretario:

Ejerce esta función el jefe del Departamento de Calidad



• Vocales:

Subdirectora de Asesoría Jurídica



Subdirector de Recursos Materiales



Subdirectora de Tesorería



Subdirector de Operaciones



Subdirector de Recursos Humanos



Jefe del Departamento de Seguridad de la Información



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

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); (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 la elaboración de propuestas relacionadas con la prevención de los riesgos laborales.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Órganos de control

Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales

Mediante la Resolución 06/2012, de 23 de marzo de 2012, SELAE creó la Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPBC), que es el principal órgano de control interno competente en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. La Unidad se reúne una vez al mes de media. Durante el año 2016 esta Unidad se reunió en doce ocasiones.

Asimismo, mediante la Resolución 07/2012, se acordó el nombramiento de los miembros de dicha unidad.

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 Secretaría 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 miembro de la Dirección Adjunta Fiscal.

Actualmente la UOPBC está compuesta por siete miembros en total.

La Unidad tiene como funciones:

- 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.
- 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.
- Fijar los criterios de detección de las operaciones sospechosas objeto de análisis.

Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Entre los asuntos relevantes tratados en la Unidad en 2016 cabe destacar:

- Informe de Experto Externo de fecha 27 de enero de 2017 (art. 28, Ley 10/2010), elaborado por Deloitte Advisory S.L.
- Implantación del canal de comunicación con empleados y delegados comerciales (Canal PBC).
- El Programa Formativo 2016 de la UOPBC se ha caracterizado por la impartición de diferentes acciones formativas y seminarios dirigidos a dar a conocer y cumplir a los profesionales de SELAE el conjunto de medidas, políticas y estándares, y las recomendaciones nacionales e internacionales en esta materia. En 2016 estas acciones fueron dirigidas a empleados, directivos y delegados comerciales.

Acciones formativas impartidas:

- Seminario de 3,5 horas dirigido a empleados de SELAE donde intervienen en la exposición el secretario general de la Asociación de Casinos y el responsable de la Unidad de Análisis del Órgano Centralizado de Prevención del Consejo General del Notariado.
- Sesión específica de presentación del *Manual de prevención* para el Comité de Dirección.
- Ponencia dirigida al Comité de Dirección y Miembros de la UOPBC.
- Charla a delegados comerciales y personal de las delegaciones.

- Entrada en vigor del nuevo Contrato de Tesorería, que contiene nuevas menciones expresas a la prevención por parte de las entidades financieras que actúan por cuenta de SELAE.
- **SELAE participa como representante de la European Lotteries**, junto con varios representantes del sector del juego, en dos reuniones (marzo y octubre) con la Comisión Europea en el marco del mandato que la **4ª directiva anti-blanqueo** otorga a esa institución para realizar una definición supranacional de los riesgos en el sector.

Además, en SELAE se dispone de un manual y procedimientos para la prevención del blanqueo de capitales que ha sido objeto de actualización en 2016.



Los distintos órganos de control actúan bajo los principios fundamentales de ética y transparencia

Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

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 de Prevención de Riesgos Penales requiere, para su efectividad, que un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control supervise su cumplimiento y lleve a cabo las medidas concretas con el fin de asegurar la adecuada actualización y ejecución del modelo adoptado. Con tal finalidad, 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, se gestionen y se den a conocer adecuadamente al personal de SELAE.

En el segundo semestre de 2016, se puso en marcha la implantación del sistema de supervisión y control, realizándose una primera revisión y actualización de algunos controles contemplados en el Programa de Prevención de Riesgos Penales aprobado por el Consejo de Administración.

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.

Actualmente, la Unidad de Prevención de Riesgos Penales de SELAE está formada por un hombre y cuatro mujeres. Durante el año 2016 esta Unidad se reunió en seis ocasiones.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Plan de Trabajo anual

Con fecha 8 de abril de 2016, la UPRP aprobó su Plan de Trabajo para ese año. El Plan de Trabajo fue presentado al Comité de Dirección el 12 de abril de 2016 a efectos informativos, basado en el análisis previo realizado por sus miembros respecto de las siguientes líneas de actividad que se consideraron prioritarias:



Diseño y establecimiento

de actividades de formación y difusión a los empleados en materia de prevención de riesgos penales.



Actividades de detección

focalizadas en el establecimiento, la implantación y la difusión a toda la organización de la herramienta interna de comunicación **Canal Ético**.



Diseño e implantación

de un sistema de información de máximo nivel de detalle (**matriz de actividades, riesgos, controles y responsables**) que permita la evaluación periódica del Programa por la Unidad y su corrección, en caso de que los controles no sean eficaces.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Participación de la plantilla SELAE en acciones formativas



Las actividades de formación se han impartido en 16 sesiones según la siguiente distribución:



Acciones realizadas

1

Formativas

Las acciones formativas a los empleados se centraron en:

- Exponer cuáles son los principales riesgos penales a los que SELAE está expuesta y dar a conocer las principales iniciativas existentes en SELAE para eliminarlos o mitigarlos.
- Explicar a estos profesionales qué se espera de ellos y cuáles son sus responsabilidades, señalando las herramientas puestas a disposición para la comunicación al órgano de control interno, esto es, a la Unidad.

Las acciones formativas se han extendido a aproximadamente el **75% de la plantilla total de SELAE**, habiéndose obtenido un índice de satisfacción global de **7,12 (sobre 10)**.

Otras acciones de concienciación y sensibilización a empleados y Alta Dirección:

- Comunicación y difusión de la puesta en marcha del Canal Ético.
- Localización del Canal Ético en la Web del Empleado y la intranet corporativa (Espacio SELAE).
- **Publicación del Código Ético en la intranet –Espacio SELAE– y en la web corporativa (www.selae.es).**
- Difusión del material formativo a todos los profesionales.
- Puesta a disposición de **buzón disponible para el traslado de dudas y/o consultas (uprp@selae.es)** a la Unidad de Prevención de Riesgos Penales.

Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

2 Puesta en marcha del Canal de Comunicación (Canal Ético)

Con la finalidad de permitir la comunicación de aquellas conductas que puedan implicar la comisión de cualquier acto contrario a la legalidad, a la normativa interna de SELAE o al Código Ético, el 29 de julio de 2016 entró en funcionamiento el Canal Ético de la Sociedad, que se puso a disposición de los profesionales de SELAE –empleados, directivos y consejeros–. Dicho canal garantiza la seguridad, confidencialidad y protección de los datos.

Dicha herramienta ha sido desarrollada internamente por los servicios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación en coordinación con la UPRP.

Dicho canal se ha desarrollado para garantizar la seguridad, confidencialidad y protección de los datos puestos en conocimiento de la Unidad de Prevención de Riesgos Penales.

3 Diseño e implantación de un sistema de información de máximo nivel de detalle (matriz de actividades, riesgos, controles, periodicidad de los controles y responsables) que permita la evaluación periódica del Programa de Prevención de Riesgos Penales por la Unidad de Prevención de Riesgos Penales y su corrección, en caso de que los controles no sean eficaces.

- Se han detectado las actualizaciones de los procedimientos y políticas que siguen vigentes para cada riesgo identificado en el anexo al Programa de Prevención de Riesgos Penales y que constituyen barreras y/o controles asociados a los riesgos identificados.
- Revisión y actualización del anexo del Programa de Prevención de Riesgos Penales.

4 Elaboración del Informe de actividades de la Unidad de Prevención de Riesgos Penales, que fue presentado a la Comisión de Auditoría y Control en sesión de 29 de diciembre de 2016.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

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 elaboró 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 documentado pretende poner 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.

SELAE tiene establecido un **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales** que define las normas de actuación, los sistemas de control y los de comunicación de incidencias.

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 y resto de documentación de las actividades de la organización desde las perspectivas de calidad, seguridad, eficiencia, eficacia y juego responsable.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

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 está formada por las unidades de control y la tercera por Auditoría Interna.

Interno

Auditorías del Sistema Integrado de Gestión

En 2016 el Departamento de Calidad y RSC realizó **33** auditorías del sistema de gestión del SIGLAE.

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.**

En el año 2016 la Dirección Adjunta de Auditoría Interna realizó **8** auditorías internas, de las cuales seis han sido realizadas con personal interno y dos, por su especificación técnica, han sido subcontratadas. También se ha realizado el seguimiento de **5** auditorías.



El Código de Conducta Ética de todos los consejeros, directivos y empleados de SELAE

Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo



Externo

Auditorías externas

Durante el año 2016, se han realizado las siguientes auditorías por parte de entidades independientes:

- Cuentas anuales de la Sociedad, por parte de la auditora Price Waterhouse Coopers S.L., emitiendo los auditores de la Sociedad una opinión de auditoría sin salvedades.
- Auditoría de Recertificación de Juego Responsable (European lotteries - Lavola).
- Auditoría y certificaciones en materia de Calidad del Sistema de Gestión Integrado de SELAE (SIGLAE)
 - UNE-EN ISO 9001: 2008 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)
 - PAS- 99:2012 de Sistemas Integrados de Gestión (AENOR)

En noviembre de 2016 SELAE 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.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Durante 2016 se iniciaron dos fiscalizaciones comunicadas por el Tribunal de Cuentas a SELAE. A 31/12/2016, las fiscalizaciones del Tribunal de Cuentas a la sociedad estaban cerradas.

Finalizan y cierran las dos fiscalizaciones que permanecían abiertas en 2015:

- Fiscalización de la contratación más relevante de servicios de publicidad formalizada por las entidades del sector público empresarial en los ejercicios 2011, 2012 y 2013.
- Fiscalización de avales, garantías y otros compromisos otorgados por las entidades del sector público empresarial vigentes durante los ejercicios 2012 a 2014.

Finalizan y cierran las dos fiscalizaciones iniciadas en 2016:

- Fiscalización de los contratos de cesión, arrendamiento o enajenación de bienes inmuebles y derechos de la propiedad incorporal más significativos formalizados por las empresas estatales durante los ejercicios 2013, 2014 y 2015.
- Examen y comprobación de la Cuenta General del Estado correspondiente al ejercicio 2015. Desglose por conceptos e importes, del epígrafe 6 b) Gastos de personal - Cargas sociales de la cuenta de pérdidas y ganancias de las cuentas individuales correspondientes al ejercicio 2015.



Se han superado con éxito todas las auditorías realizadas en el año 2016

Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Identificación, control y gestión de riesgos

SELAE tiene identificados sus riesgos operativos y 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 Calidad basado en procesos dentro de SIGLAE. Cada responsable del proceso monitoriza su proceso, analiza su estado y realiza las acciones de mejora y formativas necesarias.



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



Prevención de blanqueo de capitales. Para prevenir el riesgo de operaciones 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. 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.



Prevención de 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 de Riesgos Penales de la Sociedad.



Principios rectores de gobierno corporativo

Principios de buen gobierno corporativo

Transparencia

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, licitaciones, normas sobre el juego, resoluciones, etc.) en la web corporativa.

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

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

En 2016 la Memoria Integral de Sostenibilidad se realiza siguiendo los principios e indicadores del **modelo GRI-4 de Global Reporting Initiative** para su cumplimiento, presentando todos los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales relevantes en SELAE, identificados y evaluados a partir del análisis de materialidad.

Con todo ello SELAE quiere reforzar su compromiso de transparencia y sostenibilidad.



Hechos destacados 2016



Hechos destacados 2016



Aportaciones al Tesoro

El 30 de diciembre de 2016 se abonaron dividendos a cuenta al accionista de la Sociedad, la Administración General del Estado, por un importe de 1.519.229 miles de euros, disminuyendo muy ligeramente respecto al ejercicio anterior. No obstante, SELAE sigue manteniendo un alto nivel de aportación al Tesoro.

Las aportaciones al Tesoro en 2016 se detallan a continuación

	2016	2015	Variaciones 2015-2016 (%)
Dividendos a cargo de beneficios año anterior*	52.860.713	62.570.275	-16%
Dividendos a cuenta	1.519.229.684	1.556.652.209	-2%
Impuestos de sociedades	580.982.080	694.845.705	-16%
Impuestos sobre el juego	54.772.281	61.624.113	-11%
Tasa sobre el juego	6.606.592	6.584.779	0,3
Total	2.214.451.350	2.382.277.082	-7%

* El dividendo abonado en 2017 con cargo al beneficio de 2016 ha sido de 51.113.369 euros

Hechos destacados 2016

Principales indicadores económicos-financieros

	Año 2016		Año 2015		Variación 2015-2016	
	Miles €	s/vtas	Miles €	s/vtas	Miles €	%
Ventas de sorteos	8.808.785,20	--	8.779.705,90	--	29.079,30	0,33
Premios sorteos devengados	-5.632.571,70	63,94%	5.432.477,10	61,88%	-200.094,60	3,68
Ingresos brutos por juegos (GGY)	3.176.213,50	36,06%	3.347.228,80	38,12%	-171.015,30	-5,11
Otros ingresos de explotación	51.477,20	0,58%	49.810,80	0,57%	1.666,40	3,35
Costes directos de ventas/distribución y publicidad	746.477,90	8,47%	758.322,20	8,64%	-11.844,30	-1,56
Trabajos externos de producción	16.509,20	0,19%	17.492,40	0,20%	-983,20	-5,62
Comisiones	651.596,50	7,40%	654.625,60	7,46%	-3.029,10	-0,46
Transportes	2.675,10	0,03%	3.045,40	0,03%	-370,30	-12,16
Publicidad, promoción y RR. PP.	71.026,90	0,81%	79.336,10	0,90%	-8.309,20	-10,47
Otros costes directos	4.670,20	0,05%	3.822,70	0,04%	847,50	22,17
Margen de distribución y ventas	2.481.212,80	28,17%	2.638.717,40	30,05%	-157.504,60	-5,97
Servicios exteriores	30.646,90	0,35%	29.379,20	0,33%	1.267,70	4,31
Otros gastos de explotación	29.146,40	0,33%	32.021,90	0,36%	-2.875,50	-8,98
Tributos	61.679,40	0,70%	68.447,30	0,78%	-6.767,90	-9,89
Gastos de personal	30.861,90	0,35%	31.949,20	0,36%	-1.087,30	-3,40
Beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones productivas (EBITDA)	2.328.878,20	26,44%	2.476.919,90	28,21%	-148.041,70	-5,98
Dotación para amortización y provisiones	6.759,80	0,08%	6.135,30	0,07%	624,50	10,18
Beneficios antes de interés e impuestos (EBIT)	2.322.118,40	26,36%	2.470.784,60	28,14%	-148.666,20	-6,02
Resultados financieros	3.689,30	0,04%	12.408,80	0,14%	-8.719,50	-70,27
Resultado antes de impuestos	2.325.807,70	26,40%	2.483.193,40	28,28%	-157.385,70	-6,34
Impuestos sobre beneficios	580.982,10	6,60%	694.845,70	7,91%	-113.863,60	-16,39
Resultado del periodo	1.744.825,60	19,81%	1.788.347,70	20,37%	-43.522,10	-2,43

Hechos destacados 2016

**Se ha elevado
el nivel de premios
repartidos en el
sorteo de Navidad
respecto a 2015**

Auditoría de cuentas 2016

La auditoría de cuentas para el ejercicio 2016 fue realizada por la empresa Price Waterhouse Coopers, habiendo sido adjudicado el contrato de auditoría para los ejercicios 2014, 2015 y 2016 a esta consultora financiera, a través de concurso.

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2016 han sido formuladas por el Consejo de Administración el día 27 de marzo de 2017. Los auditores de la Sociedad han emitido una opinión sin salvedades.



Hechos destacados 2016

Evolución del negocio - impactos económicos

En el ejercicio 2016 las ventas del Conjunto de Juegos que conforman el portfolio de SELAE presentaron un crecimiento moderado respecto del ejercicio anterior. Dicho crecimiento ha sido del **0,33%**, algo inferior al crecimiento del año anterior. No obstante, debe tenerse en cuenta que las cuentas del ejercicio 2015 incluyen 53 semanas de ventas, mientras que las del ejercicio 2016 incluyen 52 semanas.

Si descontáramos el impacto de esta semana adicional, el incremento de ventas en 2016 respecto de 2015 habría sido de un **1,26%**. Tal como se había previsto en los presupuestos de 2016, se ha consolidado el crecimiento de ventas conseguido en 2015 y se ha mantenido la línea de crecimiento iniciada en ejercicios anteriores, aunque en el ejercicio 2016 de forma más moderada.

El total de premios repartidos sobre las ventas ha sido de un **63,9%**, siendo el porcentaje de premios sobre ventas del ejercicio 2015 de un **61,9%**. Este aumento respecto a los datos reales de 2015 se ha debido fundamentalmente al elevado nivel de premios repartidos en el sorteo de Navidad.

Este incremento de los premios es lo que explica, principalmente, el descenso de los beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA), que ha alcanzado los **2.328,8 M€**, un **6%** inferior al del ejercicio anterior.



Los cambios y las modificaciones en determinados juegos y los servicios ofrecidos, junto con la estabilidad económica del país, han tenido un impacto directo en el incremento de las ventas respecto al año anterior, alcanzando los 8.808,7 M€

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



04
NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

SELAE, como operador líder

SELAE se encuentra entre los diez primeros operadores del mundo por volumen de negocio. Es líder en España, cuarto en Europa y séptimo del mundo*

* Fuente: The WLA Global Lottery Data Compendium 2016 (datos 2015)

Hechos destacados 2016

SELAE ofrece a sus clientes, a través de la red de ventas y canales interactivos, juegos **responsables, seguros y atractivos** para que puedan disfrutarlos con confianza y responsabilidad, y que nos permita seguir siendo uno de los operadores de loterías sostenibles del mundo.

Con el objetivo de seguir siendo un operador líder, SELAE garantiza la mejor calidad del servicio y sus productos en un marco permanente del juego responsable y seguro, y avanza en el camino de la excelencia y la sostenibilidad. SELAE en 2016 desarrolla un conjunto de acciones encaminadas a mejorar, reactivar e incrementar las ventas en algunos juegos, destacando sobre todo el crecimiento de la Lotería Nacional (Sorteo del Jueves y Sorteo de Navidad) y el crecimiento continuado de la venta por internet.

Entre los hechos más relevantes sobre los juegos en 2016 destacamos los siguientes:

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Cambios en la Lotería Nacional: Con el fin de disponer de una mejor oferta de números, se incrementa el número de series de 160 a 165 en el **Sorteo Extraordinario de Navidad 2016**, incrementando en 70 millones de euros más el importe destinado a premios en dicho sorteo.

- **Incorporación en el Sorteo Extraordinario de Vacaciones** de un premio especial de 20 millones de euros a un solo décimo.
- **Éxito de los sorteos extraordinarios** de San Valentín, Día del Padre y Vacaciones, consolidando esta denominación y su difusión.
- **Implantación, en agosto de 2016, de la serie *escudos de equipos de fútbol***, con gran éxito y repercusión en las ventas de la Lotería Nacional del Jueves.

Cambios en Euromillones: Con los cambios introducidos se intenta mejorar la experiencia de los jugadores habituales, fidelizar a los jugadores ocasionales y reactivar las ventas de este juego creciendo en importancia de sus premios y probabilidades de ganar. Permite a los apostantes participar hasta en tres sorteos diferentes asociados, jugando una vez a esta Loto por el mismo precio.



- Incremento del precio de 2 a 2,50 €, incorporando el juego local **El Millón (solo en España)**.
- Se incrementa el fondo mínimo garantizado (de 15 a 17 millones de euros, dos más que el bote anterior), mejorando la oferta mínima del bote.
- Aumenta el número e importe de promociones al año con dos botes especiales de más de 100 millones de euros. Se incorporan nuevos sorteos asociados a **Lluvia de Millones** ofreciendo como mínimo 25 premios de 1 millón de euros cada uno.

El Millón: se implementa como juego asociado a Euromillones, y que pretende ser un atractivo más que incida en las ventas del juego principal, ya que cada semana hay al menos un millonario en España, constituyendo una segunda oportunidad de premio.

Ampliación de la frecuencia de la Quiniela: por primera vez en la historia de la Quiniela, igual que ocurrió en 2015 con el Quinigol, comienza a jugarse de manera ininterrumpida todas las semanas del año, hecho que ha influido positivamente en las ventas y ha supuesto una importante recaudación añadida a la de la temporada tradicional.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Loterías continúa siendo proveedor de servicios tecnológicos de software para Services aux Loteries en Europe (SLE), suministrando tecnología española para la gestión del juego de Euromillones

Nuevo servicio al apostante: en los puntos de venta se permite pagar con tarjeta de crédito/débito, un servicio muy demandado por los clientes de la red de venta. SELAE llega a un acuerdo ventajoso con las entidades bancarias, permitiendo reducir costes y su uso por parte de los puntos de venta que ofrecen a sus clientes el pago con tarjeta.

Nuevo procedimiento de intercambio y cesión de loterías, optimizando la gestión de esta actividad considerablemente, a propuesta de la red de ventas.

Mejora la comunicación del Sorteo de la Lotería de Navidad y Sorteo del Niño: se desarrolla un programa de visualización de resultados en tiempo real y comprobación de boletos, con posibilidad de instalarse en todos los medios de comunicación online.

Incorporación de la nueva plataforma online desarrollada por SELAE, que permite el juego a través de dispositivos móviles IOS y Android. Con la nueva **app móvil** se permite realizar de forma rápida apuestas directamente en la web de SELAE en dos pasos y la compra por voz.

Inclusión de nuevos bancos, para que los jugadores online de SELAE puedan pagar mediante sus transferencias bancarias las apuestas realizadas en la web.

SELAE incrementa su presencia en las redes sociales con el objetivo de potenciar la comunicación con los gestores de la red de ventas.

Actualización de las antiguas pantallas de Canal LAE por nuevas pantallas de fase V que llevan el PC incorporado.

Mejoras en la gestión interna, creando puestos de trabajo específicos con el fin de adaptarnos a las nuevas exigencias y cambiar el entorno de trabajo.

Cambios en los procesos interdepartamentales, mejorando y creando flujos de trabajo dentro del espacio SELAE.

Como resultado de la aplicación de la estrategia de SELAE para 2016, mejoran las ventas en el conjunto de juegos un 0,33%.

SELAE cumple los objetivos previstos, mejorando así la gestión de los juegos, y la constante renovación e innovación de sus productos, cubriendo la demanda de nuestro público.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Principales cifras

SELAE comercializa sus juegos a través de la red presencial y a través del canal internet y móvil.



8.808,7
millones de euros en ventas del conjunto de juegos



115,9
millones de euros en ventas por internet



8.692,8
millones de euros en ventas presenciales

- El 57,1% de las ventas en la red presencial corresponden a Lotería Nacional.

- Un 30,7% recae en compras de Lotería de Navidad, seguido de un 15,7% de La Primitiva y un 15,4% de Lotería Nacional del Sábado.



5.632,6
millones de euros en premios



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

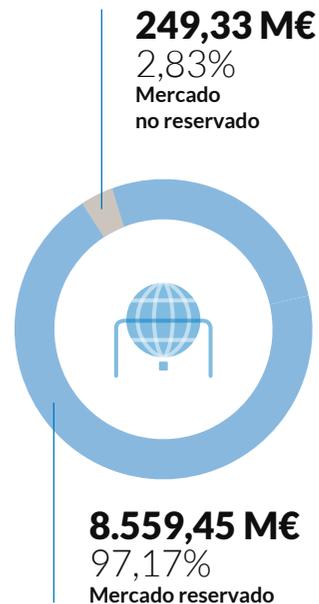
Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Ventas de SELAE por tipo de mercado 2016

6,6 M€
 0,07%
Ventas por internet

242,73 M€
 99,93%
Ventas presenciales

109,3 M€
 1,24%
Ventas por internet

8.450,15 M€
 98,76%
Ventas presenciales

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 por 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 (La Primitiva y modalidades, Euromillones)** y **Joker**.

SELAE en 2016 incorpora dos nuevos sorteos reservados (El Millón y Lluvia de Millones), donde el apostante juega una vez y participa hasta en tres sorteos diferentes compartidos con la apuesta de EuroMillones.

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)**.

La **Lotería Nacional** es el producto líder de ventas en SELAE, aunque no es el mayor contribuyente al margen directo de la Sociedad, cuya aportación corresponde a La Primitiva, Euromillones y Apuestas Deportivas.



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Distribución del mercado de juego en España 2016

SELAE es líder indiscutible en el juego reservado en España con productos responsables y sostenibles.

En 2016, las ventas de los juegos de SELAE en el mercado reservado aumentaron un 0,71% con respecto a 2015. No ocurre lo mismo con las ventas de los juegos no reservados (Quiniela, etc.) que explota nuestra organización, reduciéndose un 11,07% con relación al ejercicio anterior.

En 2016, las ventas por internet aumentaron tanto en el mercado reservado como en el mercado no reservado, un 11,45% y un 0,23%, respectivamente, con respecto a 2015.

Gasto por habitante según tipo de mercado 2016



183,58 €
Mercado reservado

5,35 €
Mercado no reservado

Evolución del mercado de juego en España 2016 (respecto a 2015)



+0,71%
Mercado reservado

-11,07%
Mercado no reservado



+11,45%
Mercado reservado

+0,23%
Mercado no reservado



SELAE, como
operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra
comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso
internacional

Nuestros juegos

**El volumen de ventas
de nuestros juegos ha
aumentado un 0,33%
en el conjunto de España**

Los juegos que comercializa SELAE

SELAE gestiona **nueve juegos**, clasificados en cuatro categorías: **Lotería Nacional, La Primitiva y modalidades, Euromillones y Apuestas Deportivas.**

Las Comunidades Autónomas con mayores ventas se mantienen respecto al año anterior, siendo en 2016 la **Comunidad de Andalucía** la primera en ventas, superando a Madrid.

Principales cifras de ventas de SELAE en juegos (M€)

	2016	2015	Variaciones 2015-2016 (%)
Lotería Nacional	4.976,2	4.844,5	2,7%
La Primitiva*	2.363,6	2.465,4	-4,1%
Euromillones	1.219,6	1.189,4	2,5%
Apuestas Deportivas	249,3	280,4	-11,1%
Total	8.808,7	8.779,7	0,33

* Incluye los juegos de La Primitiva, Joker de La Primitiva, Gordo de La Primitiva, Bonoloto y Lototurf

Premios de SELAE en juegos (M€)

	2016	2015	Variaciones 2015-2016 (%)
Lotería Nacional	3.583,7	3.323,6	7,8%
La Primitiva*	1.299,7	1.359,8	-4,4%
Euromillones	612,1	594,7	2,9%
Apuestas Deportivas	137,1	154,3	-11,1%
Total	5.632,6	5.432,4	3,69

* Incluye los juegos de La Primitiva, Joker de La Primitiva, Gordo de La Primitiva, Bonoloto y Lototurf



SEAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Comunidades Autónomas con mayor venta en el conjunto de juegos

			
Andalucía	Madrid	Cataluña	C. Valenciana
1.300,57 M€	1.282,12 M€	1.241,07 M€	1.027,90 M€



Andalucía es la que experimenta un mayor incremento de las ventas en el conjunto de los juegos, aumentando un **2,53%**. En el lado opuesto, la Comunidad de Madrid reduce sus ventas un **1,74%**. No se incluyen en el análisis Ceuta y Melilla.

Las provincias con mayores ventas en el conjunto de los juegos en 2016 son Madrid, Barcelona, Valencia, Alicante y Murcia. Las provincias con menores ventas se mantienen con respecto a 2015. Teruel a la cabeza, seguido de Guadalajara, Ávila, Soria y Zamora. No se incluyen en el análisis Ceuta y Melilla.

Almería es la provincia donde se ha producido el mayor incremento de las ventas en el conjunto de los juegos, aumentando un 12,30%.

Comunidades Autónomas con mayor gasto por habitante en el conjunto de juegos

			
Castilla y León	Asturias	País Vasco	La Rioja
261,98 €	248,22 €	212,72 €	209,29 €



Provincias con mayor gasto por habitante en el conjunto de juegos

			
Soria	Burgos	Segovia	Palencia
446,24 €	323,94 €	315,53 €	303,69 €



SELAE, como
operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra
comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso
internacional

Ventas por provincias en el conjunto de juegos (M€)

Provincias	2016	2015	% variación 2015-2016
Andalucía			
Almería	134.194	119.494	12,30
Cádiz	188.890	186.585	1,24
Córdoba	122.893	121.759	0,93
Granada	156.899	153.195	2,42
Huelva	63.096	62.907	0,31
Jaén	113.534	111.467	1,85
Málaga	267.542	262.558	1,90
Sevilla	253.524	250.496	1,21
Aragón			
Huesca	60.708	59.225	2,50
Teruel	25.901	25.950	-0,19
Zaragoza	181.973	182.964	-0,54
Asturias			
Asturias	260.938	259.267	0,64
Illes Balears			
Illes Balears	173.134	171.221	1,12
Canarias			
Las Palmas	181.498	181.858	-0,19
S. C. Tenerife	186.936	185.888	0,56
Cantabria			
Cantabria	120.056	119.314	0,62

Provincias	2016	2015	% variación 2015-2016
Castilla-La Mancha			
Albacete	82.543	81.783	0,93
Ciudad Real	106.049	106.416	-0,36
Cuenca	48.973	49.329	-0,72
Guadalajara	38.640	38.196	1,16
Toledo	118.211	116.581	1,39
Castilla y León			
Ávila	40.295	40.350	-0,14
Burgos	117.916	118.330	-0,35
León	119.133	119.667	-0,45
Palencia	50.424	48.917	3,08
Salamanca	73.602	73.117	0,67
Segovia	49.718	50.153	-0,87
Soria	40.610	40.628	-0,04
Valladolid	109.703	109.269	0,40
Zamora	46.210	46.748	-1,15
Cataluña			
Barcelona	900.567	903.044	-0,28
Girona	108.451	107.278	1,09
Lleida	122.145	124.314	-1,75
Tarragona	109.913	108.131	1,65
C. Valenciana			
Alicante	388.615	386.673	0,50
Castellón	108.194	106.259	1,82
Valencia	531.097	533.811	-0,51



SELAE, como
operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra
comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso
internacional

Provincias	2016	2015	% variación 2015-2016
Extremadura			
Badajoz	97.663	97.358	0,31
Cáceres	76.919	78.719	-2,29
Galicia			
La Coruña	214.844	218.399	-1,63
Lugo	69.592	70.018	-0,61
Ourense	57.520	58.031	-0,88
Pontevedra	165.329	165.674	-0,21
La Rioja			
La Rioja	66.356	67.297	-1,40
Madrid			
Madrid	1.282.122	1.300.036	-1,74
Navarra			
Navarra	104.905	104.857	0,05
Pais Vasco			
Álava	57.480	57.768	-0,50
Guipúzcoa	140.599	140.436	0,12
Vizcaya	267.621	271.963	-1,60
Murcia			
Murcia	272.380	268.671	1,37
Ceuta			
Ceuta	8.997	9.556	-5,86
Melilla			
Melilla	7.754	8.200	-5,44

**Andalucía es
la comunidad
que experimenta
un mayor incremento
de las ventas
en el conjunto
de los juegos**

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Continúa la tendencia creciente en 2016, incrementándose el número de billetes vendidos en 716.415 billetes más que en 2015, con un sorteo menos

Principales cifras



103
sorteos

52
sorteos LN-Jueves

51
sorteos LN-Sábados



43.675.501
billetes adquiridos

Lotería Nacional

Es nuestro juego por excelencia, gestionado por SELAE mediante un programa de premios predeterminado en el que los consumidores adquieren, a través de múltiples canales, los billetes con el número con el que participan, en función de su disponibilidad. La oferta de SELAE es variada y cuenta con unos juegos responsables ya consolidados en el mercado, siendo la Lotería Nacional de Navidad nuestro referente en ventas.

La Lotería Nacional representa el 56,5% del total de las ventas del conjunto de juegos que comercializa SELAE.

En 2016, las ventas de Lotería Nacional por el canal internet ascendieron a los 8.839.454 euros, un 7,6% del total de las ventas por internet. El 57,1% de las ventas en canal presencial es atribuido a la venta de Lotería Nacional.

En los sorteos de Lotería Nacional, cabe destacar los 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.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Lotería Nacional (jueves y sábados)

Estos sorteos se celebran todos los jueves y sábados del año.

En 2016, aumentan las ventas de los sorteos de los jueves y sábados, un 5,8% y un 1,2%, respectivamente. Ambos incrementan sus ventas un 2,1% con relación al año 2015.

La implantación, a partir de agosto de 2016, de la serie *escudos de equipos de fútbol* en la Lotería Nacional del Jueves tuvo gran éxito, y repercutió de forma importante en las ventas del juego.

La Lotería Nacional de los Sábados representa un 15,3% del total de las ventas, habiendo sido la Lotería Nacional que más se ha vendido por el canal internet (2,8%).

Ventas de Lotería Nacional Jueves y Sábado 2016 (M€)

	2016	2015	% variación 2015-2016
Jueves	305,4	288,5	5,8%
Sábados	1.344,9	1.328,1	1,2%

Premios de Lotería Nacional Jueves y Sábado 2016 (M€)

	2016	2015	% variación 2015-2016
Jueves	214,3	208,7	2,6
Sábados	933,1	906,7	2,9



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Se incrementan las ventas en los Sorteos Viajeros un 0,8% con respecto al año 2015

Ventas y premios de los Sorteos Viajeros en 2016 (M€)

	2016	2015
Ventas	264,5	262,4
Premios	157,3	176,1



Sorteos Viajeros

En 2016, se celebraron un total de ocho Sorteos Viajeros, dos en capitales de provincia y seis en otras ciudades, conmemorando acontecimientos de interés, proyectando la riqueza patrimonial y cultural de ciudades y municipios, y apoyando la promoción de acciones sociales con vocación solidaria y benéfica de gran calado y repercusión nacional, dentro del compromiso social de SELAE.

El propósito de los Sorteos Viajeros es acercar la Lotería Nacional a los miles de participantes de este juego. Son ya 52 años celebrando estos sorteos, que, además, tienen un carácter solidario en aquellas ciudades donde se celebran, con aportaciones a las ONG locales.

Alaquás (Valencia): sorteo de Lotería Nacional que contribuye a la promoción cultural de la ciudad lanzando, proyectando y haciendo visible por toda España la imagen de su castillo 500 años después. Vocación social de los juegos SELAE.

San Fernando (Cádiz): sorteo de Lotería Nacional que conmemora el 250º aniversario de la creación del Ayuntamiento de San Fernando, ciudad que vio nacer las Cortes de Cádiz. Un ciudad que tiene mucho en común con las Loterías y Apuestas del Estado.

Huesca: sorteo especial a favor de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC). Este sorteo tiene vocación solidaria con el compromiso de SELAE de ayudar a la Asociación a seguir manteniendo sus programas de apoyo y acompañamiento a pacientes y familiares e impulsando la investigación sobre el cáncer.

Pamplona: sorteo especial a favor de la Cruz Roja en el compromiso de Loterías con la Sociedad. Es un sorteo con vocación solidaria, ya que con la ayuda de SELAE permite dar cobertura a un mayor número de personas vulnerables.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Aranda del Duero (Burgos): se celebra un sorteo especial de junio promocionando la ciudad, distinguida por sus vinos, y famosa por su río y su gran patrimonio cultural.

Mijas (Málaga): acoge el Sorteo Extraordinario de Vacaciones, con la promoción de este municipio malagueño como Conjunto Histórico Artístico desde el año 1969. Lotería Nacional con la cultura.

Base Militar El Goloso (Madrid): sorteo dedicado al 50º aniversario de la Brigada de Infantería Acorazada "Guadarrama XII" del Ejército de Tierra, unidad militar única en España, con el lema *En cadena con España*. Pone de relieve el Proyecto Sancho Panza, iniciativa de los militares españoles en el Líbano que promueve el intercambio cultural a través de la gastronomía.

Crevillent: sorteo con motivo del Congreso Internacional de Escultura Religiosa, donde se dieron cita especialistas y estudiosos de la imaginería cristiana, en colaboración con la Universidad Miguel Hernández. Promoción de la ciudad famosa por su Semana Santa y el Museo Mariano Benlliure, célebre escultor-imaginería de temática religiosa.



Conmemoración del 250º aniversario de la constitución del Ayuntamiento de San Fernando, ciudad que vio nacer las Cortes de Cádiz - cuna del constitucionalismo.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Sorteo extraordinario de “El Niño”

Por segundo año consecutivo, en 2016 las ventas del Sorteo Extraordinario de “El Niño” se incrementaron un 1,22% con respecto a 2015, alcanzando una facturación de 653 millones de euros. El Sorteo de “El Niño” representa el 7,4% del total de las ventas de SELAE.

Se dio un hecho extraordinario en Andalucía, coincidiendo el primer premio de Navidad y el primer premio de “El Niño” en la misma población (Roquetas de Mar). La comunidad andaluza fue la que más gastó en este sorteo (por delante de la Comunidad de Madrid), aumentando las ventas un 5,12%, disparándose las mismas en la provincia de Almería un 20,74%.



Ventas y premios en el Sorteo Extraordinario de “El Niño” (M€)

	2016	2015	VARIACIÓN 2015-2016
Ventas	653,0	645,1	1,2%
Premios	441,3	488,7	-9,7



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Sorteo Extraordinario de Navidad

En 2016, las ventas del **Sorteo Extraordinario de Navidad** alcanzaron un total de **2.672** millones de euros, lo que supuso un aumento de un **3,49%** con respecto a las ventas del año anterior. Este incremento consolida el Sorteo de Navidad como el más importante del año, alcanzando cifras positivas por tercer año consecutivo, con un crecimiento acumulado desde 2014 de casi un 13%.

Contribuye a ello la mejora económica, las novedades introducidas (aumento del número de series e importe destinado a premios), el extraordinario trabajo de la red de venta, y la repercusión e impacto de la campaña publicitaria de Navidad, aumentando las ventas de décimos.

Esta última campaña de Lotería de Navidad se centró en el mensaje de ilusión y esperanza, mostrando la tierna historia de una maestra jubilada, Carmina, que creía que su décimo había sido premiado al ver las imágenes del sorteo del año anterior. Un paso más en la línea de **El mayor premio es compartirlo**, dando valor a la felicidad que produce compartir la alegría con amigos y familiares, y apelando a valores como la bondad, la generosidad, la familia, la humanidad, el optimismo, el amor y las ganas de compartir la felicidad.

Como novedad, en la web de la campaña, además de permitir ver el spot, informarse sobre el sorteo y comprar Lotería de Navidad, se pudo interactuar con los personajes, permitiendo vivir una experiencia interactiva.

Las ventas del Sorteo Extraordinario de Navidad representaron el 30,34% de los ingresos totales de Loterías y Apuestas del Estado.

Ventas y premios en el Sorteo Extraordinario de Navidad (M€)

	2016	2015	VARIACIÓN 2015-2016
Ventas	2.672,9	2.582,8	3,4%
Premios	1.995,0	1.719,3	16,0%



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

En 2016 se da el segundo mayor premio de la historia de La Primitiva, por importe de 67.998.532,81 €



La Primitiva y modalidades / juegos de Loto

La Primitiva y sus modalidades alcanzan el **26,73%** del total de las ventas de SELAE.

La Primitiva es, junto a Euromillones, el juego que más se vende por internet, con un 28,7% del total de las ventas por este canal.

La Primitiva sufre un descenso significativo en las ventas (**-9,19%**), a pesar de la tendencia alcista del ejercicio anterior, resultado de las modificaciones técnicas incorporadas y su publicidad.

La Primitiva representa el **15,9%** del total de las ventas de SELAE, siendo el segundo juego más vendido en nuestra organización, después de la Lotería Nacional de Navidad.

El único juego de La Primitiva y modalidades que crece en 2016 es la Bonoloto, con un 7,84%.

Junto a La Primitiva, SELAE comercializa otros juegos de tipo Loto que tienen su origen en La Primitiva: la Bonoloto, el Gordo de La Primitiva y Lototurf. El Joker es un sorteo extra asociado a La Primitiva, por 1 euro más. Se imprime en el boleto de La Primitiva un número de 7 cifras, con la posibilidad en la apuesta de ganar hasta un millón de euros.

En 2016, también se produce un descenso en las ventas del **10,8%** en la Lototurf.

SELAE, como
operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra
comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso
internacional

Principales cifras en La Primitiva y modalidades en SELAE

Ventas en La Primitiva y modalidades (M€)

	2016	2015	Variación 2015-2016
La Primitiva	1.399,6	1.541,2	-9,2%
Joker de La Primitiva	47,7	55,3	-13,7%
Gordo de La Primitiva	223,8	226,1	-1,0%
Bonoloto	689,2	639,1	7,8%
Lototurf	3,3	3,7	-10,8%
Total	2.363,6	2.465,4	-4,1%

Los cambios introducidos en la Bonoloto han producido un impacto positivo en las ventas.

Premios en La Primitiva y modalidades (M€)

	2016	2015	Variación 2015-2016
La Primitiva	769,7	847,7	-9,1%
Joker de La Primitiva	25,0	33,6	-25,6%
Gordo de La Primitiva	124,1	125,0	-0,7%
Bonoloto	379,1	351,5	7,8%
Lototurf	1,8	2,04	-11,7%
Total	1.299,7	1.359,8	-4,4%

**La Bonoloto sigue la
tendencia alcista, resultado
de los cambios introducidos
en el ejercicio anterior,
incrementando los premios
y ampliando la frecuencia
en el juego, jugándose 6 días
a la semana, y la posibilidad
de jugar dos semanas
consecutivas con el abono**

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional


El 34,5% de las ventas en canal Internet es obtenido de la venta de Euromillones

Euromillones

Ventas y premios en Euromillones (M€)

	2016	2015	Variación 2015-2016
Ventas	1.219,6	1.189,4	2,54%
Premios	612,1	594,7	2,93%

Es una lotería europea en la que participan nueve países y es comercializada por diez operadores diferentes (Suiza tiene dos). Ha servido de modelo para otros juegos transnacionales.

En 2016, se produce en SELAE la renovación de este juego, con el reto de modernizar el sorteo más grande y millonario en Europa y el mayor premio internacional del mundo.

En Europa, Euromillones estrena las siguientes novedades:

- Incremento del bote mínimo garantizado hasta los 17 millones de euros.
- Lanzamiento del **Big Friday**, asociado a Euromillones y a celebrar dos veces al año en viernes, poniendo en juego dos botes especiales por encima de los 100 millones de euros. El primer bote inicial de 2016 fue de 130 millones.
- Lanzamiento del sorteo **Lluvia de Millones**. Se trata de un nuevo juego asociado a Euromillones. Se reparten 25 premios de un millón de euros cada uno en Europa y un mínimo de dos sorteos al año. Los participantes en la apuesta de Euromillones, conservarán el código que viene en el resguardo. La participación es automática.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Solo en España, Euromillones estrena la siguiente novedad:

- Lanzamiento del sorteo **El Millón**. Es un nuevo juego asociado a Euromillones. Los premios se repartirán solo en España. El sorteo se celebra todas las semanas (viernes) y participan todas las apuestas en Euromillones realizadas martes y viernes, conservando el resguardo con el código correspondiente. El acertante recibirá un premio de un millón de euros. La participación es automática.

En el caso de SELAE, la renovación e innovación de Euromillones, junto al sorteo asociado **El Millón** y la gran campaña publicitaria en los medios, ha permitido incrementar las ventas un 2,54%.

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

Ventas en Euromillones en España (M€)

	2016
Euromillones ¹	1.174.958.200,20 €
El Millón ¹	44.681.217,30 €
Total	1.219.639.417,5 €

¹ El precio de Euromillones es de 2,50 € por apuesta, distribuidos de la siguiente manera: 2,20 € dedicados al juego principal y 0,30 € a El Millón, sorteo propio de España



SELAE, como operador líder

[Nuestros juegos](#)

[Nuestra red](#)

[Nuestra comunicación](#)

[Nuestro talento](#)

[Nuestra tecnología](#)

[Nuestro compromiso internacional](#)

Otros datos para destacar de Euromillones en 2016:

- La venta de Euromillones por internet se incrementó un 20,75% con relación al año anterior.
- En 2016, se produjeron 104 sorteos de Euromillones (martes + viernes).
- Seis premios de primera categoría se repartieron en 2016 en España.
- Euromillones entregó su mayor premio del año en octubre, a un jugador belga, que se llevó un bote de 168 millones de euros (el quinto mayor premio de la historia), y el segundo mayor premio del año cayó en un acertante de Coslada (Madrid), con 85 millones de euros.
- Los países más premiados del bote de Euromillones en 2016 fueron Reino Unido y España, con ocho premios, seguidos por Francia y Portugal, con seis y cinco premios, respectivamente.
- 96 sorteos totales de Euromillones a 1.12.16.
- **El 28 de octubre de 2016, se celebra la primera Lluvia de Millones de la historia**, con un total de 25 premios de un millón de euros cada uno, repartidos entre las miles de personas que habían jugado en los nueve países donde se comercializa este juego. Es la única Lluvia de Millones que se organizó en 2016, que repartió cuatro premios de un millón en España, en las provincias de Las Palmas, Valencia, Vizcaya y Barcelona. Francia es el país donde más repartió esta Lluvia de Millones, con ocho premios en su primer sorteo. Suiza fue la menos premiada, con solo un millón.
- **El primer premio El Millón de la historia en España**, celebrado el 30 de septiembre de 2016, fue a parar a Setenil de las Bodegas (Cádiz).

Ventas del juego Euromillones por países

País	Nombre	Operador nacional	2016	2015	Variación 2015-2016
	Bélgica	Nationale Loterij / Loterie nationale	409.920.548,00 €	413.851.144,00 €	-0,95 %
	Reino Unido	The National Lottery (Camelot)	1.369.661.450,60 €	1.519.805.392,00 €	-9,88 %
	Francia	La Française des jeux	1.131.764.448,20 €	1.171.457.478,00 €	-3,39 %
	Irlanda	National Lottery	131.746.166,80 €	117.070.174,00 €	12,54 %
	Portugal	Jogos Santa Casa	780.300.507,00 €	820.561.570,00 €	-4,91 %
	España ¹	Loterías y Apuestas del Estado	1.174.958.200,20 €	1.189.385.286,00 €	-1,21 %
	Suiza	Loterie Romande y Swisslos	360.154.740,00 €	357.786.874,00 €	0,66 %
	Luxemburgo	Loterie Nationale	38.465.396,80 €	40.587.164,00 €	-5,23 %
	Austria	Österreichische Lotterien	318.095.453,20 €	305.433.092,00 €	4,15 %

¹ El precio de Euromillones es de 2,50 € por apuesta, distribuidos de la siguiente manera: 2,20 € dedicados al juego principal y 0,30 € a El Millón, sorteo propio de España



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Apuestas deportivas

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

En 2016, la Quiniela cumplió setenta años de su creación, fiel reflejo del firme y sólido compromiso de SELAE con el deporte español. Durante ese tiempo, el mayor premio de la historia de la Quiniela se dio en 2006, con un importe de 1.726.187,38 euros.

La Quiniela ha sido un referente en la larga trayectoria de los puntos de venta en apuestas deportivas, donde interviene el azar y la combinatoria.

Haciendo honor a la Quiniela, los décimos de todos los sorteos de los jueves, desde el 25 de agosto de 2016 hasta el 8 de junio de 2017, estarán dedicados a los distintos equipos de la Liga de Primera y Segunda División, Liga Santander y Liga 1/2/3, respectivamente.

Las ventas de la Quiniela en 2016 descienden a los 238,3 millones de euros, un 11,2% menos con respecto a 2015, a pesar de los cambios introducidos en esta apuesta, con la ampliación de frecuencia para poder jugar todas las semanas del año.

El Quinigol no mantiene los buenos resultados obtenidos el año anterior, a pesar de la venta de esta apuesta deportiva durante los meses de verano. En 2016, disminuyen las ventas un **10,81%**.

En 2016, la única apuesta deportiva que obtiene resultados positivos, aumentando un 41,03% los ingresos con respecto a 2015, es el Quintuple Plus, debido al inicio de la nueva temporada de carreras de caballos, según la programación prevista.

Por primera vez en la historia de la Quiniela, desde 2016 se puede jugar todas las semanas

70 AÑOS DE HISTORIA
70 AÑOS DE LA QUINIELA



Ventas y premios en apuestas deportivas (M€)

Ventas apuestas deportivas

	2016	2015	Variación 2015-2016
Quiniela	238,3	268,5	-11,2%
Quinigol	9,9	11,1	-10,8%
Quintuple Plus	1,1	0,78	41,0%
Total	249,3	280,4	-11,1

Premios apuestas deportivas

	2016	2015	Variación 2015-2016
Quiniela	131,1	147,7	-11,2
Quinigol	5,4	6,1	-11,4
Quintuple Plus	0,63	0,43	46,5
Total	137,1	154,3	-11,01



SELAE, como
operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra
comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso
internacional

Nuestra red

**542 puntos de venta mixtos
nuevos comercializaron
nuestros juegos en 2016,
para cubrir zonas sin
presencia de SELAE**

Dentro de la estrategia de SELAE de mejorar su red de ventas, en 2016 se ha impulsado la apertura de 542 nuevos puntos de venta, aumentando significativamente el número de establecimientos abiertos (+5,19%) con relación al ejercicio anterior, lo que ha permitido generar un 4,6% más de empleos indirectos que en 2015 y acercar más, si cabe, el punto de venta a la realidad sociodemográfica del país cumpliendo con uno de los objetivos estratégicos fijados por SELAE.

La red de puntos mixtos representa el 62,15% de todos los puntos de venta, mientras que el 37,85% corresponden a los puntos de la red básica (integral). En 2016, se sigue ampliando la red de puntos mixtos en lugares en los que no teníamos presencia.

SELAE cuenta con 54 delegaciones comerciales territoriales que llevan a cabo las directrices comerciales que establece la Sociedad, coordinando la gestión comercial entre SELAE y su red de ventas. Además, también desempeñan otras funciones comerciales importantes dentro de la Sociedad, como son la formación, promoción, asesoramiento y comunicación, conforme a la estrategia y los objetivos fijados por la organización, así como la asistencia técnica al equipamiento tecnológico del punto de venta.

Red comercial SELAE

	2016	2015
Integrales	37,8%	39,8%
Tiendas de conveniencia	21,7%	21,6%
Hostelería	19,6%	18,4%
Estanco	16,0%	15,5%
Otros	4,8%	4,7%

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Principales cifras



10.982
puntos de venta

4.157 + 6.825
integrales mixtos

+5,19%*



58
puntos de venta mixtos en zonas de público estacional de interés turístico

472
en centros comerciales, además de aeropuertos, estaciones de ferrocarril, intercambiadores...



7.644
horas invertidas en formación a la red de ventas

+94,1%*



3.150
habitantes por punto de venta (mayores de 18 años)



18.552
(aprox.) empleos indirectos generados por puntos de venta



40.000
transacciones por minuto. Mayor afluencia de clientes: los lunes



54
Delegaciones comerciales territoriales



4.101
municipios con presencia de SELAE

+4,2%*



675
puntos de venta ceden la titularidad

280
puntos de venta solicitan el traslado



98,68%
de la facturación total la realizó la red presencial de SELAE



514,8 M€
en comisiones abonadas a red comercial

+1,68%*

216
puntos de venta se trasladan permitiendo un mejor servicio



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Características de nuestra red presencial



Confianza

Uno de los servicios mejor percibidos por los participantes y que la red transmite eficazmente, con la garantía tácita del Estado



Proximidad-cercanía

Existe un punto de venta por cada 4.239 habitantes



Profesionalidad

Los clientes son atendidos por personal debidamente formado en todos los productos a la venta, uso de tecnología y juego responsable



Notoriedad

La imagen corporativa es reconocida como imagen de garantía



Capilaridad

Presente en el 50,48% de los municipios españoles

+2,01% que en 2015



Afluencia de clientes

Cada semana, más del 30% de la población compra algún tipo de producto en los puntos de venta de SELAE

Mapa de distribución geográfica de puntos de venta*



*Todos nuestros puntos de venta están geolocalizados y disponibles



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Hechos destacados 2016

- Puesta en marcha del proyecto y nueva herramienta de geolocalización de la red de ventas (Geomarketing), que mejora la toma de decisiones de SELAE sobre la localización y caracterización de los puntos de venta.
- Instalación de 21 puntos de venta móviles instalados en las 21 salidas de etapa de la Vuelta Ciclista a España 2016, donde SELAE patrocina el Premio de la Montaña.
- Apertura temporal de puntos de venta mixtos en zonas de público estacional turísticas de montaña y nieve.
- Instalación de 2.263 impresoras de resguardo mejoradas en toda la red de ventas (2.122 impresoras en puntos de venta mixtos y 141 impresoras en puntos de venta integrales).
- Plan de Formación:
 - 14.497 carteles de premios entregados a los puntos de venta (promoción y difusión de premios).
 - Formación a delegados sobre novedades y modificaciones en Euromillones (El Millón).
 - Transformación digital: implementación de la 1ª fase de la oficina virtual de trámites para los puntos de venta.
 - Coordinación de la puesta en marcha de la aplicación para dar cumplimiento a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de PBCYFT.
 - Se actualiza y publica en portal eSTILA el *Manual de funcionamiento de los puntos de venta integrales* y el *Manual de funcionamiento de los puntos de venta mixtos*.
 - Horario comercial de ventas extendido.



853

asistentes a los cursos delegación (jefes de Ventas)

+103*



54

asistentes formación 'Buenas prácticas en juego responsable'



421

asistentes a cursos nuevo personal

+44*



1.816

asistentes a los cursos altas

+1.232*



5.374

asistentes a cursos de reciclaje

+3.373*



+3.706*

horas en formación



2.286

Número de sesiones

+970*



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Incremento de la audiencia de Canal LAE un 33.87% con relación al año 2015



Canal LAE

Es el canal digital exterior de comunicación publicitaria y promocional de SELAE. En 2016, Canal LAE se consolida aumentando su audiencia semanal de espectadores un 33,8% más que en 2015, aumentando el número de pantallas en los puntos de venta desplegados en todas las provincias españolas, y afianzando las retransmisiones en directo de los sorteos de los sábados de Lotería Nacional. Es uno de los canales más dinámicos de SELAE, con mensajes e información variada de sus juegos, campañas publicitarias institucionales (acción social) de la organización y noticias a tiempo real de la Agencia EFE que cambian permanentemente.

Dada su estructura, puede controlar de manera directa e instantánea cada pantalla, permitiendo la segmentación y creación de entornos a medida según la zona en la que se encuentre y el perfil del público objetivo.

Principales cifras



9.159
pantallas LAE en los puntos de venta

+7,5%*



3.333
poblaciones españolas cubriendo todo el territorio nacional

+17,5%*



4.201.000
espectadores semanales



2
campañas publicitarias institucionales a través de este canal



100
adaptaciones de cartelería fija a contenidos de cartelería digital para este canal y programa de TV 'La suerte en tus manos'



800
pantallas renovadas del parque más antiguo de Canal LAE, que consumen menos energía



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Canal internet y móvil

Hechos destacados

- Implantación de la nueva plataforma de juego de venta por internet y móvil diseñada y desarrollada por SELAE.
- Inclusión de nuevos bancos como medios de pago de transferencias de apuestas en la web.
- Modificación del juego de Euromillones, incluyendo el nuevo juego asociado El Millón.

En 2016, el canal online incrementó su importancia un 16,8% con respecto al año 2015 en el total de cantidades jugadas, si bien estas ventas representan un 1,32% del total de ventas, en relación al 98,68% que representa la venta presencial.

Desde el año 2014 hemos incrementado un 41,4% las ventas por el canal internet

Principales cifras



115.980.832 €
en ventas por internet

+16,4%*



18.885.516 €
en ventas por canal móvil



730.435
usuarios registrados verificados

+ 26%*



248.981
media de usuarios que juegan mensualmente

+ 21%*



140.178.797
visitas

+ 3%*



28,4
millones de apuestas al año

+24,1%*



+16%
Ventas por internet a través de la fidelización de participantes online (suscripciones)



+ 11,5
millones de visitas mensuales

+3%*

*Variación respecto a 2015



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



Canal de venta por internet

Las ventas de SELAE por internet se realizan a través de la página web www.loteriasyapuestas.es.

La nueva plataforma desarrollada internamente por SELAE, que gestiona la venta por internet y móvil de la organización, ha contribuido a incrementar un 24,1% el número de apuestas con relación al año anterior, alcanzando los 28,4 millones de apuestas en el ejercicio 2016.

Los juegos habitualmente más demandados por los usuarios por este canal (Lotos y apuestas deportivas) representan un **92,4%** de las ventas por internet, correspondiendo el **7,6%** restante a las ventas de Lotería Nacional.

En Lotería Nacional, el mayor volumen de las ventas por internet corresponde al sorteo del sábado, con un **2,8%** de las ventas, seguido del Sorteo de Navidad y el sorteo del jueves.

Las mayores ventas por internet en el conjunto de los juegos de SELAE corresponden a La Primitiva y modalidades, que representa el **52,1%** del total de ventas por este canal (incluido Lototurf), seguido de Euromillones, con un **34,5%** del total.

En 2016, las ventas de Lotería Nacional por internet superan las ventas de apuestas deportivas (**5,7%** sin Lototurf), un hecho destacado si tenemos en cuenta que es a partir de 2015 cuando comienza a venderse la Lotería Nacional por este medio.



Canal móvil

La nueva plataforma online permite el juego a través de dispositivos móviles (App móviles), produciéndose un espectacular incremento de las ventas por este canal, en el conjunto de todos los juegos gestionados por SELAE, especialmente, aquellos juegos más demandados por nuestros usuarios: La Primitiva (9,19 M€) y Euromillones (6,08 M€), frente a los 1,7 y 1,4, respectivamente, en ventas por este canal en 2015.

Las ventas por canal móvil tuvieron un incremento espectacular (386,1%) con relación al año 2015.

En 2016, se vende por primera vez Lotería Nacional (3,6 M€), alcanzando el 9,82% de total de las ventas por este canal.



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

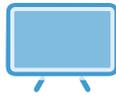
Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Nuestra comunicación en cifras



+ 205.000
seguidores en las redes sociales



415
(+ 8 Sorteos Viajeros)
emisiones diarias de los sorteos en TV



140.178.797
visitas a la web



10.647.115
visualizaciones en el canal oficial de SELAE en YouTube*



15.000
ejemplares del Boletín LAE



53
emisiones de 'La suerte en tus manos'



* 'Carmina', el anuncio del Sorteo Extraordinario de Navidad, se convierte en el spot más visto de la historia del canal oficial de Loterías en YouTube, con 5.432.352 visualizaciones



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Principales campañas de publicidad



Lotería Nacional Sorteo Extraordinario de Navidad 2016

'El mayor premio es compartirlo'

(Leo Burnett Iberia)

Por tercer año consecutivo, la campaña de Lotería de Navidad ha supuesto un gran éxito en cuanto a relevancia e impacto publicitario, convirtiéndose en la campaña más esperada del año. La historia desarrollada este año ha continuado la línea de los dos últimos años, basada en los **valores de bondad, reconocimiento a toda una vida dedicada a los demás y el cariño**, representados en el personaje de Carmina y en todo un pueblo que se vuelca para verla feliz. La campaña ha vuelto a recibir el aplauso social e incremento en ventas, así como el reconocimiento profesional del sector publicitario, tanto en el ámbito local como internacional.

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

Como elemento significativo, la web de campaña permitió vivir una experiencia interactiva, ya que los usuarios podían participar hasta en ocho historias distintas

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

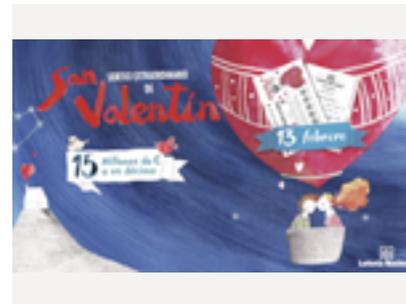
Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



Sorteo Extraordinario de 'El Niño' 2016
'Ahora a por El Niño'
(Contrapunto BBDO)

Loterías optó por desarrollar para esta campaña diferentes piezas para comunicar el Sorteo. Se adaptó el spot "Abuelos" de la campaña 2015, actualizando la información con los datos del sorteo. Además, se realizó gráfica y adaptación a medios y redes sociales.



Sorteo Extraordinario de San Valentín
(Contrapunto BBDO)

La campaña para el Sorteo Extraordinario de San Valentín se desarrolla bajo el concepto *Este San Valentín, regálale sus sueños*.

Para ello, se desarrollan piezas para televisión, radio, cine, prensa, exterior, digital y redes sociales.

Por segundo año consecutivo, el décimo fue un soporte publicitario diseñado especialmente y en línea con el resto de piezas de la campaña.



Sorteo Extraordinario de El Padre
(Contrapunto BBDO)

Con motivo de la celebración del Día del Padre, SELAE diseña, como novedad, un décimo dedicado a este día.

Un diseño que también se ha aplicado al resto de materiales de la campaña: puntos de venta, gráficas, redes sociales, etc.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



Sorteo Extraordinario de Vacaciones

'Unas vacaciones... VACACIONES'

(Contrapunto BBDO)

La campaña de Lotería Nacional para el Sorteo Extraordinario de Vacaciones, que se celebró el 2 de julio, se centró en la comunicación bajo el concepto *Disfruta de unas vacaciones, vacaciones*.

Esta campaña optó por los principales medios para su comunicación: TV, cine, radio, gráfica y prensa, exterior digital, on line, redes sociales, apoyo redaccional. También utilizó material para puntos de venta diseñando objetos de *merchandising* para regalar a los consumidores.



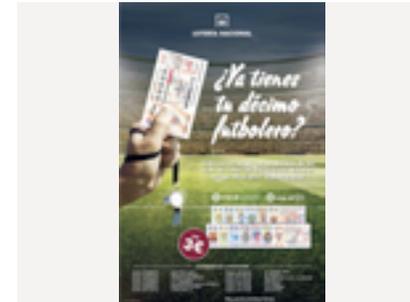
Lotería de Navidad - Verano

Precampaña de verano de Lotería de Navidad:

'¿Y si cae AQUÍ el Gordo de Navidad?'

(Leo Burnett Iberia)

Siguiendo la línea desarrollada en años anteriores, la precampaña de verano estaba basada en la posibilidad de que el Gordo de Navidad cayese en cualquier lugar de nuestra geografía donde se disfrutaran las vacaciones, animando a la compra durante el periodo vacacional. Con unas gráficas muy llamativas visualmente y una pieza audiovisual que narraba la experiencia de diferentes turistas en el municipio que repartió el Gordo el año anterior (2015), la campaña no pasó desapercibida ni para el público ni para los medios. Esta campaña fue reforzada por radio, internet (campaña display) exterior, prensa y redes sociales.



Sorteos de Lotería Nacional de los jueves - Clubes de fútbol (Contrapunto BBDO)

Durante toda la temporada, de agosto de 2016 a junio de 2017, cada jueves un equipo de fútbol de Primera o Segunda División de la Liga protagonizó el décimo. Se elaboraron dos carteles para comunicarlo en puntos de venta.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

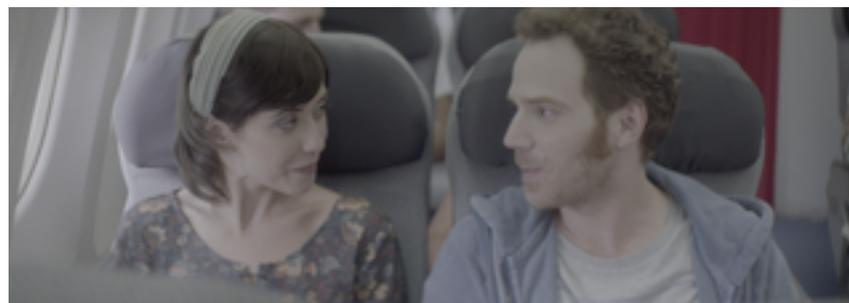
Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



Euromillones

¿Crees en el destino?

(Shackleton Madrid)

El cortometraje de esta campaña narra el instante en que una pareja descubre que sus vidas cambiarán para siempre. Con un tratamiento muy realista y lejos de los tópicos de celebraciones, los protagonistas experimentan una profunda emoción, muy contenida y más cercana al desconcierto que a la alegría inmediata. La historia profundiza en los personajes a través de un flashback que cuenta el momento en que se conocieron, reforzando la idea de que las cosas en la vida no suceden por casualidad, sino que hay que ir a por ellas.

Su principal objetivo era dar a conocer oportunidades que se estrenaban el 30 de septiembre, fecha del primer Big Friday de Euromillones o del nuevo sorteo de El Millón.

Los soportes utilizados fueron: cine, TV, radio, exterior, redes sociales, medios digitales, web, display con periódicos, papelería, cartelería y canal LAE.



La Primitiva

‘¡PFFF!’

(Publicis España)

La Primitiva sigue desarrollando su *claim No tenemos sueños baratos*, desde un nuevo punto de vista. En la campaña *Pfff*, priman el sentido del humor y el tono irónico, tan característicos del producto. Para ello se realizan diferentes creatividades y piezas para prensa, radio, televisión, cine y exterior.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



La Primitiva

'No sabes pero sí sabes'

(Publicis España)

Dentro de su concepto *No tenemos sueños baratos*, La Primitiva estrenó la campaña *No sabes pero sí sabes*, en la que la imaginación y el sentido del humor son los protagonistas, sorprendiendo y aportando frescura al mensaje del producto. Se estrenó en prensa, radio, televisión, digital y exterior



La Quiniela

70° aniversario de la Quiniela

(RK People)

Con motivo del 70° aniversario de la Quiniela, se emite una campaña en televisión, internet, gráficas, etc. En los spots estrenados para celebrar el 70° aniversario, se recogen las emociones que se producen al participar en la Quiniela: *El beso, El abrazo, El grito y Lágrimas*.



Trofeo Campeón de Invierno

(RK People)

Esta campaña está vinculada directamente al mundo del fútbol a través del Trofeo Campeón de Invierno. A través de ella, un quinielista puede hacer entrega de dicho trofeo al equipo ganador en la primera vuelta de la Liga.

En esta segunda edición, el FC Barcelona recogió el trofeo de manos de la presidenta de Loterías, quien también entregó una réplica al ganador de la promoción.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

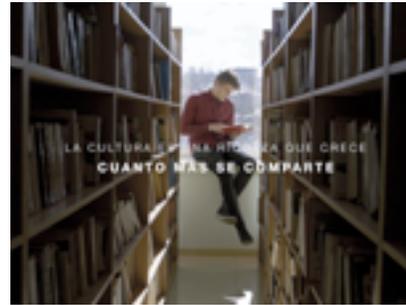


La Quiniela

II Premio Apuesta del Año

(RK People)

La Quiniela celebra, junto con la AEPD, la II edición del Premio Apuesta del Año, que reconoce al futbolista revelación de la temporada. Los periodistas deportivos seleccionaron, de una lista de cuarenta, a sus quince favoritos, y junto a las puntuaciones de los diarios deportivos, al final de temporada, el jugador más votado se alzó con el galardón. En esta ocasión, el ganador fue Saúl Ñíguez, centrocampista del Atlético de Madrid y de la Selección Española.



Campañas de acción social

- Campaña 'Olimpiadas 2016' (Publicis España)
- Campaña 'Paraolimpiadas 2016' (Publicis España)

Otros spots publicitarios

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

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Webs oficiales de SELAE

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

Web **loteriasyapuestas.es**

Es la web oficial de venta por internet de Loterías y Apuestas del Estado, específica de juegos, sin comisiones y con total garantía de cobro de premios.

- Es una de las 15 páginas (puesto 15) más recordadas por los internautas españoles, según el Estudio General de Medios de 2016. Baja 4 posiciones con relación a 2015 (Fte EGM).
- Es la octava web de Loterías más visitada del mundo, con 140.178.797 millones de visitas en 2016. Respecto a las webs más visitadas baja un puesto con relación a 2015 (fuente: www.similarweb.com y Google Analytics).
- Ha aumentado un 26% el número de usuarios registrados respecto a 2015, superando los 730.435 usuarios.
- Ocupa la quinta posición en el ranking de mejores websites en la categoría de Juegos de Azar/Loterías en Europa y la novena posición en el mundo (fuente: www.similarweb.com/top-websites/category/gambling/lottery).

Hechos destacados:

- Incorporación de la Lotería Nacional al canal móvil.



www.loteriasyapuestas.es

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Web corporativa SELAE.es

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

La web corporativa comunica e informa sobre campañas institucionales e internacionales, acciones sociales, acuerdos, convenios, patrocinios con otras asociaciones u organizaciones.

En 2016, esta web institucional se caracteriza por el espectacular aumento del número de visitas que se producen, gracias a una mayor claridad y visibilidad de la información, mensajes y campañas que, en nuestra organización, fomentan los principios de solidaridad, respeto, sostenibilidad y responsabilidad ante la sociedad, promocionando los valores sociales, culturales y deportivos.

El desarrollo de los principios de responsabilidad social en SELAE y el fomento y difusión de las **buenas prácticas de juego responsable y seguro** en la web corporativa demandan una mayor concienciación y sensibilidad de los usuarios, incrementándose el número de accesos a estos contenidos un **99%** más que el año anterior.

En este ámbito los usuarios pueden encontrar medidas, principios, consejos, acceso a centros de ayuda 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.

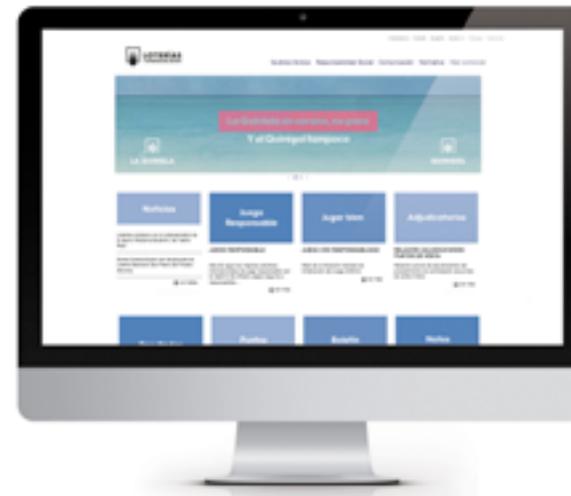
En 2016, como parte fundamental de nuestra RSC, alcanzamos en la web corporativa las **3.331** visitas y conexiones a nuestra **Memoria integrada SELAE** (incremento 1.092% con respecto a 2015), fomentando la transparencia y el acceso a la información pública relevante de nuestra organización y su actividad para nuestros grupos de interés.

Visitas a la web corporativa

	2016	2015
Número de visitas	1.085.948	153.680

Visitas a la página de juego responsable

	2016	2015
Número de visitas	55.147	27.699



www.SELAE.es



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Redes sociales

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

- Actualización diaria y de última hora.
- Relación directa con los usuarios y comunicación bidireccional.
- *Lotería de Navidad*: El spot de Lotería de Navidad 2016 fue el más visto en la historia de nuestro canal oficial de YouTube (5.432.352 visualizaciones).



En Twitter



En YouTube



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



Boletín LAE

El *Boletín de Loterías y Apuestas del Estado* se distribuye entre nuestra numerosa red de ventas, 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 loteriasyapuestas.es.

El boletín (6 números), de periodicidad bimestral, ofrece información de primera mano de la Sociedad, patrocinios, promociones, colaboraciones, así como interesantes reportajes de actualidad, noticias y novedades relacionadas con Loterías.



Televisión

En 2016, se consolidan las emisiones diarias de los sorteos en televisión. Se emiten 415 programas diarios a través de La 1-TVE y 53 programas semanales *La suerte en tus manos*, los viernes en La 2-TVE, con contenidos más atractivos, nuevas imágenes y amplios reportajes. También se emiten en TV los 8 Sorteos Viajeros realizados en 2016.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Principales cifras



648
empleados

55,86% + 44,14%
Hombres Mujeres



99,23 %
de estabilidad laboral

+0,45%*



85,96 %
de la plantilla cubierta por convenio colectivo

+0,12%*

*Variación respecto a 2015

SELAE cuenta con un capital humano de 648 profesionales cualificados. La organización favorece una cultura interna que promueve la creatividad, la innovación, la mejora continua, el trabajo en equipo y el apoyo a la capacitación de todo el personal de forma permanente, como elementos prioritarios para mantener su liderazgo en el sector.

SELAE proporciona un entorno y una relación laboral con sus profesiones basado en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia, efectividad, integración, conciliación, formación y seguridad, siendo una prioridad en la organización durante su ya larga trayectoria.

La disminución de nuestra plantilla en 2016 se debe, fundamentalmente, a las jubilaciones que se producen en este periodo, bajas voluntarias, fallecimiento o incapacidad.

Plantilla SELAE

2016	2015	Variación
648	657	-1,3%



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

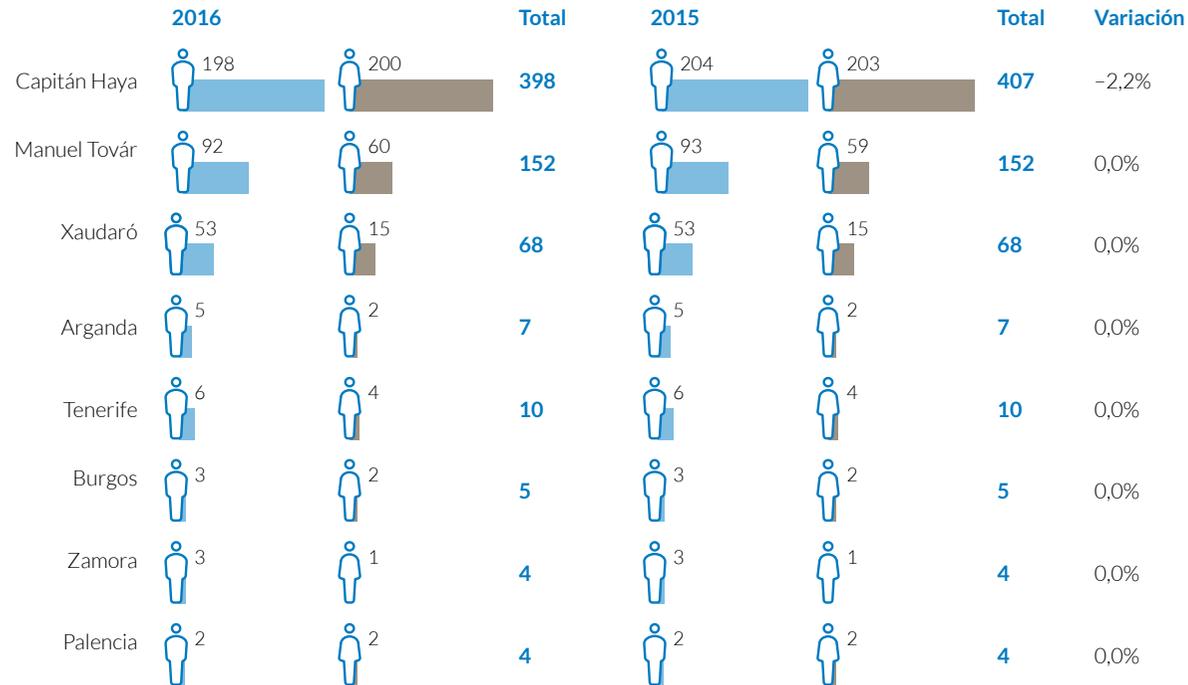
Nuestro compromiso internacional

Las condiciones laborales de nuestros profesionales se rigen por la normativa laboral general vigente y por los diferentes convenios colectivos de aplicación negociados por la representación de los trabajadores. En 2016, el 85,96% de los trabajadores de SELAE se encuentran representados por convenios colectivos específicos, lo que representa un ligero ascenso (+0,14%) respecto al año anterior.

Solo un 14,04% de los trabajadores estaban en 2016 fuera de los convenios colectivos.



Distribución de la plantilla según centros de trabajo y género



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Hechos destacados 2016

- **Creación de diferentes canales internos**, que permiten mejorar la comunicación con los trabajadores.
- **Digitalización de la documentación**, mejorando la gestión y administración del personal.
- **Implantación nueva fase en el desarrollo de la Web del Empleado**.
- **Reducción del número de accidentes**, alcanzando un índice de accidentabilidad laboral inferior al índice correspondiente al sector de referencia.
- **Unificación de procedimientos de RR. HH.**, mejorando el sistema de valoración del desempeño.

SELAE con la estabilidad laboral

Existe un sólido y constante compromiso de la organización por la contratación indefinida, siempre que el contexto y la situación legal lo permitan. En 2016, la estabilidad laboral es ligeramente superior (+0,45%) con respecto al ejercicio anterior, destacando la disminución de trabajadores con contrato temporal. El número de trabajadores con contrato indefinido se acerca al 100%, un gran indicador para medir la estabilidad del empleo en SELAE.

En 2016, se realizaron 5 contrataciones (2 nuevas altas y 3 reincorporaciones por excedencia), que representan una tasa de contratación de 0,77, un ligero ascenso con relación al año anterior (0,76). Las cinco contrataciones se produjeron en ambos sexos (**60% mujeres y 40% hombres**), con edades comprendidas entre los 30 y 50 años. Solo una persona de las cinco altas es mayor de 50 años.

Promovemos y mejoramos el empleo estable con un 99,23% de contratos indefinidos

Distribución de la plantilla según tipo de contrato y género



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Durante el año 2016, se incorporaron **4 becarios** en diferentes departamentos de la organización para conseguir una experiencia profesional.

En 2016, se produjeron **14 bajas** de trabajadores, mayoritariamente en la sede principal (12 en Capitán Haya y 2 en Manuel Tovar). El 64,3% de las mismas correspondieron a hombres y el 35,7% a mujeres y, como es evidente, el 78,6% de las bajas se dieron en la franja de edad de mayores de 50 años. Todo ello representa una tasa de rotación del **2,16%**.

* Compromiso de SELAE en la formación práctica laboral de jóvenes titulados sin experiencia profesional menores de 30 años

Número de bajas por género y edad en 2016

	Hombres	Mujeres	<30 años	Entre 30 y 50	> 50 años
Bajas	9	5	-	3	11

Bajas en la plantilla de SELAE según centros de trabajo 2016

	Hombres	Mujeres
Capitán Haya	7	5
Manuel Tovar	2	-
Xaudaró	-	-
Arganda	-	-
Tenerife	-	-
Burgos	-	-
Zamora	-	-
Palencia	-	-



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

En SELAE hay un claro compromiso de la alta dirección con la igualdad



Diversidad e igualdad de oportunidades

El Código Ético de Conducta y la Política de RSC de SELAE recogen el compromiso de la organización con la no discriminación y el respeto por los derechos humanos y laborales de su empleados, promoviendo los principios de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres (igualdad de trato, acceso al empleo, formación, diversidad, condiciones de trabajo), la integración y la conciliación de la vida laboral y personal.

Como paso previo al diseño e implantación del Plan de Igualdad, el 30 de marzo de 2016 SELAE aprobó el *Compromiso de la alta dirección de la empresa* con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminación directa o indirecta por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas encaminadas a alcanzar el objetivo.

Distribución de la plantilla por género, 2016

Hombres	Mujeres	Total
362	286	648

En el mes de abril de 2016, se constituyó el Comité de Igualdad, que responde al principio de presencia equilibrada entre mujeres y hombres.

SELAE se compromete a garantizar la igualdad de trato y oportunidades en nuestro ámbito laboral y a adoptar las medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre hombres y mujeres en nuestra organización.

La plantilla de SELAE muestra una distribución homogénea según el nivel de estudios. Son profesionales con un reparto equilibrado en los distintos niveles de cualificación. En SELAE, aunque los puestos de mayor relevancia y cualificación siguen siendo ocupados por los hombres, hay una cierta tendencia al cambio.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades se refleja también en la paridad en las esferas más altas de la organización, como son el Comité de Dirección y el Consejo de Administración.

El 62,5% de los miembros del Comité de Dirección son hombres y el 37,5% mujeres.

Hay un alto grado de permanencia de los trabajadores en la organización y baja tasa de reposición.

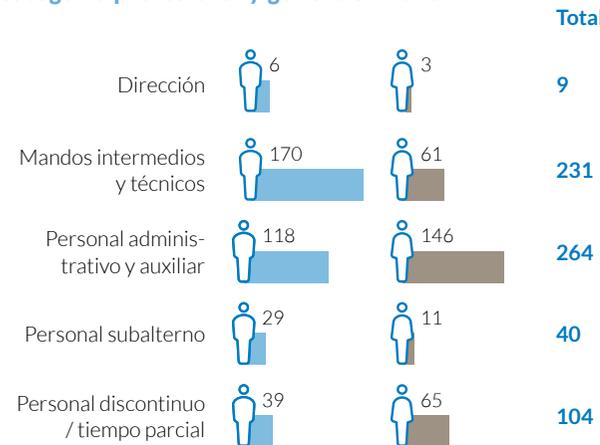
SELAE cuenta con un equipo de profesionales con dilatada experiencia en el sector, siendo la edad media de la plantilla de **52,34 años**, dato que representa un incremento del **1,49%** respecto al año anterior.

La edad media de las mujeres de SELAE supera en un 0,8% a la edad media de los hombres, lo que muestra, una vez más, la apuesta de la organización por la permanencia y estabilidad laboral de este colectivo.

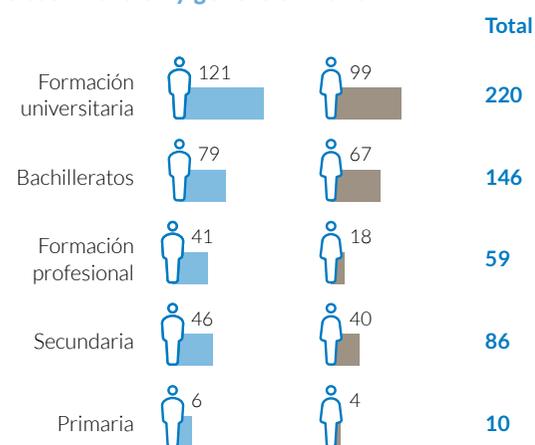
El 65,43% de la plantilla de SELAE se encuentra en la franja de edad de mayor de 50 años, frente al 60,57% en 2015.

La antigüedad media de nuestros empleados es de 26,16 y 27,05 años, en hombres y mujeres, respectivamente

Distribución de la plantilla según categoría profesional y género en 2016



Distribución de la plantilla según nivel de cualificación y género en 2016



*Sin acreditar 127



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

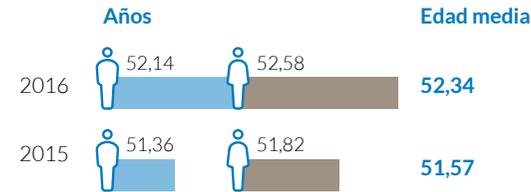
Nuestro talento

Nuestra tecnología

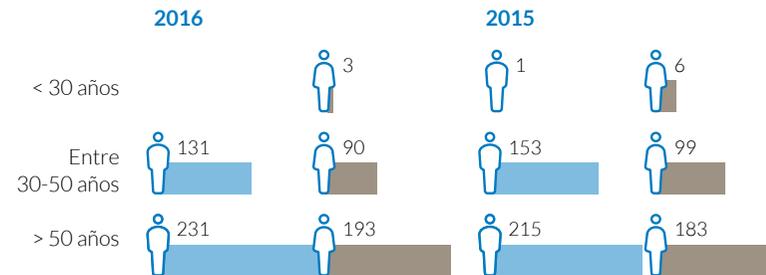
Nuestro compromiso internacional

En SELAE la igualdad va más allá de cuestiones de género y apostamos por la integración laboral de personas con discapacidad, que representan el 2,77% del equipo de profesionales

Edad media en SELAE



Distribución de la plantilla por tramos de edad y género



El 18,82% de los profesionales de SELAE, entre 30 y 50 años, desarrollan su actividad ocupando puestos de mandos intermedios y técnicos. En cambio, el 30,86% del personal con mayor antigüedad y mayores de 50 años ocupan puestos de administración y auxiliares.

El 51,05% de las mujeres de SELAE ocupan los puestos de administrativo y auxiliar. Ocurre lo mismo con aquellos trabajadores menores de 30 años. El 46,96% de los hombres de nuestra organización son técnicos y mandos intermedios.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Distribución de la plantilla según categoría profesional y edad, 2016

	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años
Dirección		3	6
Mandos intermedios y técnicos		122	109
Personal administrativo y auxiliar	3	61	200
Personal subalterno		11	29
Personal discontinuo / tiempo parcial		24	80

SELAE cumple con la normativa vigente y el compromiso de integración laboral de personal discapacitado, superando el 2% que establece la ley para todas aquellas empresas con más de 50 trabajadores. El 83,33% de los trabajadores discapacitados de la organización son hombres y el 16,67% mujeres.

Número de trabajadores con discapacidad por género, 2016

	Hombres	Mujeres	Total
Trabajadores discapacitados	15	3	18



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

SELAE con la conciliación personal y familiar de sus profesionales

Conciliación laboral y familiar

SELAE impulsa políticas de conciliación que facilitan un mejor equilibrio entre éstas y las responsabilidades laborales de sus trabajadores. La organización ha establecido e incorporado diferentes medidas que favorecen la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de nuestros trabajadores, como han sido la flexibilidad horaria, la posibilidad de reducción de jornada, 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 horario estival.

El 81,94 % de la plantilla tiene jornada completa, aumentando en 2016 un 0,24%, y el 18,06% tiene jornada reducida. En 2016, la jornada parcial se reduce un 1,09% con relación a 2015.

El 18,06% de los contratos indefinidos son a tiempo parcial.



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Empleados acogidos a jornada reducida por guarda legal, 2016

	Hombres	Mujeres	Total
Jornada reducida	4	11	15

El número de empleados acogidos en 2016 a la reducción de jornada por guarda legal (cuidado de hijos) es de 15, dato que representa un 73,3% en mujeres, y un 26,7% en hombres, favorecidos por esta medida de conciliación.

Distribución de la plantilla según tipo de contrato, jornada y género, 2015

	Hombres	Mujeres	Total
Contratos indefinidos a tiempo completo	315	211	526
Contratos indefinidos a tiempo parcial	43	74	117
Contratos temporales a tiempo completo	4	1	5
Contratos temporales a tiempo parcial	---	---	---

En 2016, un total de 8 empleados de SELAE disfrutaron del **permiso de maternidad o paternidad**. Son dos permisos más, un 33,4% más que en el año anterior.

En 2016, este permiso fue solicitado mayoritariamente por hombres. Todos fueron reincorporados a sus puestos tras finalizar el periodo legalmente establecido.

En 2016, la **Comisión Paritaria** se reunió en **6 ocasiones**, la **Comisión Negociadora** en **4 ocasiones**, siendo la **Comisión de Acción Social** en **Capitán Haya y Arganda**, por un lado (**8**), y Manuel Tovar y Xaudaró, por otro (**5**), las más numerosas.

	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados que disfrutaron de baja por maternidad o paternidad	5	3	8	4	2	6
Empleados que se reincorporaron al finalizar el permiso por maternidad o paternidad				4	2	6

Mayoritariamente, las mujeres se acogen a la reducción de jornada en un 63,3%, frente a los hombres, en un 36,7%

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

La inversión en nuestros profesionales sitúa la capacitación y formación como un elemento clave

Formación y capacitación, clave del éxito

SELAE promueve la capacitación y la formación de sus empleados como uno de los elementos principales de transformación de la empresa, ofreciéndoles la posibilidad de actualizar y adecuar sus conocimientos a lo largo de su trayectoria profesional, en un entorno cambiante y competitivo como el actual.

El Plan de Formación que anualmente desarrolla SELAE es el medio más eficaz para asegurar que nuestros recursos humanos dispongan de los conocimientos, las competencias y las habilidades necesarias para sus puestos, y para la implicación en el desempeño de su trabajo. Además, todas las actividades formativas son evaluadas con el objetivo de garantizar su eficacia.

Principales cifras



13.542 h
de formación



20,89 h
de formación
por empleado



219.662,2 €
invertidos en formación



338,98 €
de inversión
en formación
por empleado



72
cursos realizados
(dobla el número
de cursos del
ejercicio anterior)



533
asistentes



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Características de la actividad formativa de SELAE

- Desarrolla las habilidades y actualiza los conocimientos que cada profesional necesita para ser competente en la tarea o actividad de su puesto de trabajo.
- Responde a las necesidades que pueden compartir distintas áreas, niveles o grupos, aprovechando esfuerzos y favoreciendo el intercambio.
- Aprovecha el conocimiento, las competencias y las capacidades internas que posee en sus empleados para la formación.

Promedio de horas de formación al año por empleado según género

	2016	2015	% variación 2015-2016
Hombres	20,71 h	16,78 h	23,4%
Mujeres	21,14 h	18,58 h	13,8%

Promedio de horas de formación al año por empleado según categoría profesional

	2016	2015	% variación 2015-2016
Directivos	84,17 h	94,83 h	-11,2%
Mandos intermedios y técnicos	21,92 h	18,32 h	19,6%
Personal administrativo y auxiliar	27,08 h	21,68 h	24,9%
Mozos y subalternos	6,91 h	10,61 h	-34,9%
Personal discontinuo a tiempo parcial	2,84 h	3,22 h	-12,0%

SELAE planifica, programa y gestiona la formación en función de las necesidades estratégicas y departamentales, estableciendo cómo y cuándo la realiza. En 2016, no se impartió formación a través de los Programas Formativos del Instituto Nacional para la Administración Pública (INAP), responsable de la formación de los empleados públicos, siendo este año la primera vez que gestiona la formación a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (antigua Fundación Tripartita)**, con el objetivo de incrementar y consolidar la capacitación, el conocimiento y el talento de sus trabajadores.

Promedio de horas de formación al año por empleado: 20,89 h (2016), 18,02 h (2015), 15,9% (variación 2015-2016)



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

En 2016 la inversión en formación se incrementa un 30,7% y la inversión en formación por empleado un 32,6%

SELAE establece las mismas condiciones de participación en la formación en mujeres y hombres. El Programa Formativo elaborado, definido y desplegado en 2016 por SELAE ha permitido la asistencia de 533 trabajadores de nuestra organización a los cursos, siendo la participación de los hombres del **54,97%** y la participación de las mujeres del **45,03%**. Este dato muestra el interés en SELAE por la formación, cualificación y adquisición de nuevos conocimientos de nuestro personal.

SELAE se compromete a la formación práctica en el ámbito empresarial de jóvenes titulados sin experiencia profesional. Por ello, por primera vez en la organización, se incorporaron 4 becarios en distintas áreas departamentales. Es una ayuda que presta en la formación de estos jóvenes, proporcionándoles una formación laboral adecuada y la oportunidad de perfeccionar sus habilidades y conocimientos.

El 86,1% de los cursos impartidos en SELAE en 2016 fueron cursos de tipo presencial, organizados mayoritariamente en nuestras aulas de formación. El número total de cursos impartidos en 2016 se multiplicaron con relación al ejercicio anterior.

La transformación digital también ha llegado a la formación. En 2016, el **13,9%** de la formación en SELAE es online, incrementándose un 100% con respecto a 2015.

Indicadores de formación SELAE, 2016

	Hombres	Mujeres	Total
Número de asistentes	293	240	533

Tipo de formación (presencial / online)

Cursos presenciales generales	51
Cursos presenciales individuales*	11
Total cursos presenciales	62
Cursos online generales	9
Cursos online individuales*	1
Total cursos online	10

* Dirigidos e impartidos a una sola persona



SELAE, como
operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra
comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso
internacional

En 2016 se desarrollaron también acciones formativas en prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, en prevención de riesgos penales y en juego responsable a los departamentos y los delegados implicados.

Dentro del plan formativo global y después de cada curso, se realiza una **encuesta de satisfacción** a los empleados por la formación recibida. En 2016, los resultados fueron satisfactorios, alcanzando un **7,97 sobre 10**, con una participación en dichas encuestas del **76%**.

SELAE mantiene el esfuerzo en **inversión en formación**, función fundamental en nuestra organización, siendo el presupuesto en 2016 de 219.662,18 €, incrementándose el **30,7%** con respecto al año 2015. Lo mismo ha ocurrido con el **número total de horas de formación** anuales en SELAE, aumentando un **14,4%** con relación al ejercicio anterior, pasando de las 11.834,5 h a las 13.542 h, en 2016.

Inversión en formación en SELAE

	2016	2015	% var. 2015-2016
Inversión (€)	219.662,18 €	167.994,00 €	30,7%

En 2016, el promedio de horas de formación por empleado aumentó un 15,9%, siendo en las mujeres (21,14 h) y en los hombres (20,71 h). En cuanto a la formación según la categoría profesional, el personal con más horas de formación por empleado es el directivo (promedio de 84,17 h), seguido por el administrativo-auxiliar (promedio de 27,08 h) y mandos intermedios y técnicos (promedio de 21,92 h).

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

	2016	2015	% var. 2015-2016
Directivos*	757,5 h	853,5 h	-11,2%
Mandos intermedios y técnicos	5.064,0 h	4.234,0 h	19,6%
Personal administrativo y auxiliar	7.148,5 h	5970 h	19,7%
Mozos y subalternos	276,5 h	435 h	-36,4%
Personal discontinuo a tiempo parcial	295,5 h	342 h	-13,6%

* (Alta Dirección de SELAE, donde se incluyen directores, directores adjuntos y subdirectores). Total 20

La formación se imparte dentro de la jornada laboral, fortaleciendo y desarrollando la política de conciliación laboral y familiar en SELAE

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

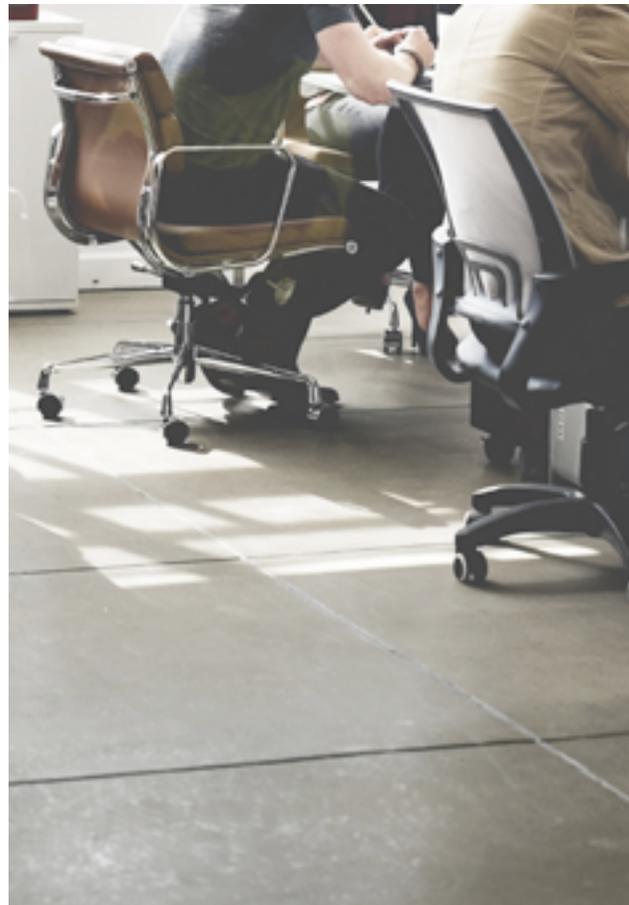
Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Hemos constituido un nuevo Comité de Seguridad y Salud en el centro de trabajo de Xaudaró



Promoción de la seguridad y salud en el trabajo

La Política de Seguridad y Salud de SELAE es fruto del esfuerzo y compromiso de la organización con la seguridad laboral de sus trabajadores en un entorno seguro y saludable.

Principales cifras



3
Comités de Seguridad y Salud



3
reuniones mantenidas por los Comités de Seguridad y Salud



1.057
horas de formación en seguridad y salud



112
asistentes a cursos de formación



2
accidentes laborales

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

El compromiso de la organización con la seguridad laboral de su plantilla se consolida y fortalece con la creación de un nuevo Comité de Seguridad y Salud, que garantiza un mayor alcance de las políticas y las estrategias que hay que seguir para mejorar el conocimiento que sobre la protección de la salud tienen los trabajadores de SELAE, apoyando y reforzando las elecciones más saludables.

Los órganos de participación de los empleados en materia de seguridad y salud laboral se articulan desde los servicios centrales, a través de los Comités de Seguridad y Salud (CSS). El 96,50% de los trabajadores se encuentran representados por estos CSS. Adicionalmente, contamos con un servicio de prevención propio responsable de la vigilancia de estos aspectos en la organización.

Durante el año 2016, los CSS se reunieron en tres ocasiones en los centros de trabajo correspondientes, alcanzando acuerdos entre la empresa y los representantes de los trabajadores.

En 2016, se llevaron a cabo un total de **109 actuaciones preventivas** en las diferentes sedes de la Sociedad y sus delegaciones dependientes.

En 2016, **la tasa de absentismo** se incrementa un **22,4%** con relación a 2015. Por género, el absentismo en nuestra organización es similar entre mujeres y hombres, varía entre un 3,07% y 3,04%, respectivamente, siendo un 0,98% más en mujeres.

Los principales indicadores de seguridad y salud en SELAE destacan, por la baja siniestralidad laboral y la ausencia de enfermedades profesionales, con programas formativos e informativos en prevención y promoción de la salud laboral que garantizan una mayor cobertura y protección para los trabajadores.

En 2016, se reducen un 66,6% los accidentes laborales y un 10,4% los días laborales perdidos por accidentes de trabajo en SELAE.



Seguimos teniendo una baja tasa de siniestralidad laboral

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



Las horas de formación en seguridad y salud se reducen con relación al año anterior. Sin embargo, la asistencia a los cursos organizados en esta materia aumenta considerablemente. Ello es debido a la prioridad e importancia que SELAE da a los programas de promoción y prevención de seguridad y salud de sus trabajadores. Por género, el 78,5% de las horas de formación impartidas en este contexto son recibidas por las mujeres de nuestra organización. Son horas de formación dirigidas mayoritariamente a trabajadores mayores de 50 años y quienes sufren la totalidad de accidentes laborales en 2016.

Por centros de trabajo, son los trabajadores de nuestro Centro Tecnológico Manuel Tovar quienes reciben mayor número de horas de formación y asisten en mayor número a los cursos.

Composición Comités de Seguridad y Salud de SELAE, 2015

	Hombres	Mujeres	Total	% mujeres
CSS en centro de trabajo Capitán Haya	5	1	6	16,67%
CSS en centro de trabajo Manuel Tovar	5	1	6	16,67%
CSS en centro de trabajo Xaudaró*	4	0	4	----
Totales	14	2	16	12,5%

* Nuevo Comité de Seguridad y Salud en SELAE

Seguridad y salud en el trabajo

	2016	2015
Número de accidentes laborales	2	6
Horas de formación en seguridad y salud	1.057	4.036*
Número de asistentes a cursos de seguridad y salud	112	39

* La empresa formó a dos trabajadores en el Máster de Prevención de Riesgos Laborales en 2015

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Seguridad y salud en el trabajo según género, 2016

	Hombres	Mujeres
Número de accidentes laborales	1	1
Horas de formación en seguridad y salud	227	830
Número de asistentes a cursos de seguridad y salud	25	87

Índice incidencia de accidentes de trabajo en SELAE

	2016	2015
Índice en SELAE	0,305	0,904
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 para el total de trabajadores se ha tomado la plantilla media del año (654)

Tasa de días perdidos por accidente laboral

	2016	2015
	0,04%	0,04%

Días laborales perdidos por accidente de trabajo**

	2016	2015
	60	67

** 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

Tasa anual de absentismo por género en SELAE, 2016

	Hombres	Mujeres
	3,04	3,07

Tasa anual de absentismo*

	2016	2015
	6,11%	4,99%

* Calculado a partir de 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

Tasa anual de absentismo por centro de trabajo y género en SELAE

Centros de trabajo	Hombres	Mujeres	Conjunto
Capitán Haya	2,02	2,51	4,53
Manuel Továr	0,42	0,44	0,86
Xaudaró	0,35	0,11	0,46
Arganda	0,25	0	0,25
Tenerife	0	0,01	0,01
Burgos	0	0	0
Zamora	0	0	0
Palencia	0	0	0

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Vigilancia de la salud de los empleados

SELAE planifica llevar a cabo medidas preventivas de vigilancia y control de la salud de sus trabajadores, para garantizar su estado de salud en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo.

En 2016, se programaron las pruebas necesarias para valorar el estado de salud de los trabajadores, realizándose 246 reconocimientos médicos (39,43% mujeres y 60,57% hombres). Son 40 reconocimientos menos que el año anterior.

En 2016, se atendieron a través del Servicio Médico propio de SELAE 846 visitas de medicina general asistencial. Por primera vez, se cuantifican por género (56,74% mujeres y 43,26% hombres).

Se aplican 13 protocolos diferentes de medicina del trabajo para la vigilancia de la salud.



Promoción de la salud de los empleados

SELAE ha llevado a cabo distintas campañas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, distribuidas a lo largo de todo el año, dirigidas a toda la plantilla de la Sociedad.

Asimismo, a través de la web, se lanzaron diferentes campañas de información y concienciación de diferentes patologías (ictus, etc.), y desarrollo de hábitos saludables.

Dentro del ámbito de buenas prácticas en ergonomía y salud, en 2016 se realizaron 4 campañas divulgativas, 3 sobre *Logra que tu puesto de trabajo sea más seguro y ergonómico* y otra sobre *Modelos de hábitos y comportamientos seguros*.

Una campaña de vacunación antigripal.

Se realizan 4 cursos de primeros auxilios.

Se realizan 3 cursos formativos en equipos de emergencias y 2 simulacros de evacuación y emergencia en SELAE y sus delegaciones. Todos los centros de trabajo de SELAE disponen de planes de autoprotección o emergencia.

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Principales cifras



12.860
terminales trabajando en el canal presencial



+2.730
millones de operaciones al año



28,4
millones de operaciones (apuestas) al año por internet



1.037.960
apuestas compradas a través de la app móvil



80.500
descargas de aplicaciones de juegos para móvil en IOS



140.178.797
visitas anuales a la web



11.681.566
visitas mensuales a la web

71.800
descargas de aplicaciones de juegos para móvil en Android



6 Petabytes
Volumen de información

Las TIC de SELAE constituyen la base de las operaciones de la organización en el terreno digital, y sirven de soporte para el desarrollo de las actividades de venta de los juegos por el canal presencial o internet. Constituye uno de nuestros principales activos y apoyan la competitividad de SELAE.

La apuesta de SELAE por la innovación y las nuevas tecnologías no solo responde al medio canalizador de la transformación digital en nuestra organización, el cambio, crecimiento o posicionamiento competitivo, responde también a los requerimientos de calidad y seguridad que nos demandan nuestros clientes, en los servicios y productos que prestamos.

La evolución de las ventas y el volumen de operaciones realizadas, usuarios registrados y visitas a la web, y la mayor presencia social en redes sociales, internet, móvil o televisión interactiva obligan a SELAE a mantener una estrategia de renovación tecnológica permanente que permita el desarrollo futuro de nuevas plataformas y la prestación de nuevos servicios.

Estamos a la vanguardia tecnológica del sector de juego y disponemos 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.

Uno de los hechos destacadas en 2016 ha sido la puesta en producción por SELAE de la nueva plataforma interactiva para la comercialización de los productos por internet y móvil desarrollada internamente por SELAE. En septiembre, se incorpora el juego El Millón a la cartera de juegos comercializados por SELAE, desarrollando un sistema para la celebración de sorteos electrónicos. En esa misma fecha se desarrolla una nueva aplicación de administración de sorteos para Euromillones con soporte para el nuevo juego Lluvia de Millones. El desarrollo de nuevas aplicaciones ha implicado la modernización y renovación de la web de venta de Loterías y Apuestas del Estado y la app móvil.



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Hechos destacados 2016

- Despliegue del nuevo sistema de consolidación para la mejora de las bases de datos (híbrido-Oracle), aumentando y mejorando en rendimiento y disponibilidad en los sistemas de información.
- Reduce el número de puntos de venta conectados por tecnología satélite, avanzando y desplegando el servicio de telecomunicaciones por cable en medio rural.
- Integra en los sistemas informáticos de SELAE el nuevo terminal Puntos de Venta.
- Como valor añadido para los puntos de venta, mejora el servicio y los contenidos en Canal Lae y la nueva pantalla de cliente del terminal PV (contenidos multimedia y un nuevo y novedoso interfaz gráfico para la nueva pantalla táctil).
- A escala internacional, se implanta una nueva aplicación para la gestión del escrutinio de Euromillones, de la Lluvia de Millones y el sorteo electrónico correspondiente.
- Adopta modernas tecnologías de consolidación y virtualización, reduciendo el número de equipos en nuestro CPD (crea 652 nuevos servidores virtuales).
- Controla la venta anticipada de Lotería Nacional (intercambio de billetes).
- Gestiona los abonos de Lotería Nacional.
- Introduce el nuevo aplicativo de PBCFT.
- Mejora las funcionalidades de la app móvil.
- Desarrolla la oficina virtual.



En 2016 hemos incrementado un 4,79% el número de terminales en el canal presencial



Innovación tecnológica enfocada a nuestros clientes

SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

SELAE es proveedor de servicios tecnológicos de software de juegos para la Sociedad Loterías Europeas (SLE). Tecnología española en la gestión de Euromillones

El uso de nuevos sistemas tecnológicos en SELAE ha permitido el control y registro de los consumos de los equipos informáticos instalados en las salas de los centros de cálculo y los consumos necesarios para mantener los equipos en las mejores condiciones operativas de climatización e iluminación, reciclando importantes cantidades de material electrónico. Uso de tecnología de modo sostenible en SELAE.

En 2016, hemos incrementado un 17,8% las transacciones en internet, y un 16,9% el número de apuestas adquiridas a través de la app móvil.

Los sistemas TIC de SELAE dan servicio a 12.860 terminales de juegos instalados por toda la geografía nacional y a 730.435 usuarios registrados en internet, un 26% más con respecto al año 2015.

La incorporación de los avances tecnológicos en los servicios TIC de SELAE han supuesto la gestión de más de 2.730 millones de transacciones, un 5,57% más que en el año 2015. Asimismo, el sistema de juegos por internet gestionó más de 28,4 millones de operaciones de venta, con un volumen de visitas de más de 140,1 millones, un 3% más que el año anterior.

Las mejoras tecnológicas han permitido realizar operaciones más eficientes y eficaces, introduciendo nuevos cambios y nuevos proyectos (nuevos juegos y canales de participación) con información más útil y de mayor calidad.

Para dar apoyo y cobertura a todo el sistema TIC, SELAE cuenta con más de 120 profesionales cualificados, que garantizan en todo momento unos altos niveles de calidad y seguridad, tanto en desarrollo de servicios como en su mantenimiento.

En 2016, estuvieron presentes en 23 sesiones prácticas con grupos especializados de la organización, impartiendo charlas formativas sobre cuestiones técnicas.

Capacidad tecnológica	2016	2015	% variación 2015-2016
Tasa de disponibilidad de los Servicios de Sistema Central	99,966	99,745	0,221
Tasa de disponibilidad de los Servicios de Venta por Internet	99,863	99,692	0,171
Transacciones	2.730.671.774	2.586.420.482	5,57%



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

NUESTRO COMPROMISO INTERNACIONAL



SELAE, como operador líder

Nuestros juegos

Nuestra red

Nuestra comunicación

Nuestro talento

Nuestra tecnología

Nuestro compromiso internacional

Consolidamos nuestro liderazgo en el ámbito internacional y reforzamos la estrategia de colaboración institucional con asociaciones internacionales de referencia, aportando tecnología, y nuestro conocimiento y experiencia



Comité Ejecutivo de la WLA elegido en la Asamblea General celebrada en Singapur en 2016

Nuestro compromiso internacional

Mantenemos una presencia activa en el ámbito internacional que se pone de manifiesto en la colaboración y participación con las siguientes asociaciones internacionales:

- European Lotteries (E.L). SELAE forma parte de su Comité Ejecutivo y ocupa la Presidencia del Comité de Seguridad e Integridad (cambia de denominación con respecto a 2015) y la Presidencia del Grupo de Trabajo del citado órgano. Adicionalmente, participa en los asuntos relativos a su Grupo de Trabajo Jurídico.
- Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado (CIBELAE). SELAE ocupa el cargo de la Vicepresidencia dentro de su Junta Directiva. Coordina los Grupos de la Comunidad de Procesos y la de RSC y Juego Responsable, y participa en la Comunidad Jurídica, Tecnológica, Productos y Prevención de Lavado de Activos.
- World Lottery Association (WLA). SELAE es miembro de su Comité Ejecutivo, y ocupa el cargo de la Vicepresidencia del Comité de Seguridad y Gestión del Riesgo.
- Sociedad Loterías Europeas (SLE). SELAE es socio participante en Euromillones. Mantiene una intensa relación y participa en los Grupos de Trabajo con otras loterías que gestionan este juego. Nuestra organización proporciona servicios tecnológicos de software aportando tecnología española a los nueve países que integran Euromillones.

Implantamos aplicaciones de gestión de juegos desarrollada por SELAE.

[SELAE, como operador líder](#)
[Nuestros juegos](#)
[Nuestra red](#)
[Nuestra comunicación](#)
[Nuestro talento](#)
[Nuestra tecnología](#)
[Nuestro compromiso internacional](#)

Gracias a la consolidación, garantía y prestigio de nuestra organización, en 2016 recibimos visitas de otros operadores internacionales del sector del juego con interés en conocer las actividades desarrolladas por SELAE e incorporar las buenas prácticas en su actividad.

Destacamos la visita de Santa Casa da Misericórdia (Portugal), la visita del presidente de la Lotería de El Salvador, la visita de los representantes de la Federación Nacional de Departamentos de Colombia, y el encuentro bilateral con la presidenta de La Française des Jeux (Francia). Todas las visitas tuvieron lugar en Madrid.

En 2016, SELAE ha participado en distintas actividades que se detallan a continuación.

Eventos destacados en los que ha participado SELAE en 2016

Evento	Organiza	Lugar
Reunión del Comité Ejecutivo de la WLA	SELAE	Madrid
Seminario de Marketing	E.I./Wla	Londres (Reino Unido)
Feria ICE del Sector del Juego	Ice Totally Ga-Ming	Londres (Reino Unido)
Días de la Industria	E.I.	Marruecos (?)
Seminario sobre Juego Responsable	E.I./Wla	París
Seminario de Seguridad e Integridad	E.I./Wla (anfitrión SELAE)	Fuengirola (Málaga)
Congreso WLA (SELAE es elegida nuevamente y mantiene su puesto en el Comité Ejecutivo)	Wla	Singapur
Seminario de Juego On Line, Presente y Futuro	Cibelae	Punta del Este (Uruguay)
Seminario de Apuestas Deportivas	Cibelae	Lisboa
Seminario Jurídico	E.I.	Viena
Taller: Requerimientos Técnicos Relacionados con el Juego	Comisión Europea	Bruselas
SELAE participa en la 4ª Directiva Ant blanqueo en representación de la E.L. en 2 reuniones (marzo/octubre): se definen los riesgos del sector	Comisión Europea	Bruselas



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

En lo económico

En SELAE contribuimos económica y socialmente con el Estado y la sociedad en general. En 2016, la organización ha ingresado al Tesoro Público en dividendos 1.572,1 millones de euros, y 642,3 millones de euros en impuestos. Además, ha destinado 26,7 millones de euros a fines de carácter social.

SELAE sigue manteniendo su posición de privilegio como la sociedad pública estatal de mayor contribución a los Presupuestos Generales del Estado.



**Generamos valor compartido.
Clara vocación por una
sociedad mejor**



2.214,4

millones de euros ingresados al **Tesoro Público**



26,7

millones de euros aportados a **finés sociales**



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

En lo social

Nuestro compromiso con el ámbito social y con la ciudadanía, colaborando y trabajando para generar riqueza, bienestar y progreso para la sociedad española. Por ello, en el ejercicio responsable de nuestras actividades y buenas prácticas, promovemos los principios de solidaridad, integridad, respeto, sostenibilidad, transparencia y responsabilidad ante la sociedad, promocionando los valores éticos, sociales, culturales, deportivos y ambientales.

La apuesta de SELAE para generar impacto positivo en la sociedad está en la aportación, colaboración y apoyo a aquellas iniciativas con distintos fines sociales que, gestionadas por destacadas organizaciones de interés general, favorecen los valores para una sociedad mejor.

En 2016, nuestra contribución se ha centrado en:

- Actividades de carácter social: fines benéficos, humanitarios, ONG.
- Actividades de carácter cultural: iniciativas locales, actividades educativas-formativas y ayudas a la investigación.
- Actividades y entidades de carácter deportivo: apoyo a los valores del deporte y apoyo a nuevas disciplinas deportivas minoritarias, apostando por el deporte base y femenino.

Nuestro compromiso con la sociedad consiste en apoyar iniciativas que devuelvan aquello que recibimos de ella. SELAE invierte socialmente para una sociedad mejor, beneficiando directamente con la acción social a más de 400.000 personas



2016
26,7
 Aportación fines sociales (M€)

2015
30,3
 Aportación fines sociales (M€)

Distribución aportación de SELAE según ámbito actuación

	2016	2015	Variación
Carácter social (fines benéficos, humanitarios-ONG)	18.438.060 €	21.064.260 €	-12,4%
Carácter educativo-cultural-investigación	1.480.088 €	1.278.000 €	15,8%
Carácter deportivo	6.841.256 €	7.974.624 €	-14,2%



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

En SELAE somos sensibles a las necesidades sociales, por ello colaboramos en la mejora del bienestar de las personas que más lo necesitan y son más vulnerables



Actividades de carácter social

Una parte de nuestros ingresos los destinamos a cubrir las necesidades de diversos programas de acción social, humanitarios y benéficos de entidades de interés público y social.

Mantenemos acuerdos con ONG como Cruz Roja Española y la Asociación Española Contra el Cáncer que se prolongan desde hace años, y que ponen de manifiesto nuestra apuesta y compromiso con la sociedad, generando valor compartido.

	2016
Cruz Roja	15.070.840 €
Asociación contra el Cáncer (AECC)	3.339.220 €
Donación a establecimientos benéficos con motivo de los Sorteos Viajeros*	28.000 €
Totales	18.438.060 €

*SELAE hace una donación con carácter solidario a establecimientos benéficos en aquellas ciudades donde se celebran los Sorteos Viajeros.



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Valor compartido: una misma vocación social y solidaria

Acción humanitaria:

Colaboramos desde hace 92 años con esta organización, ofreciendo nuestro apoyo incondicional a Cruz Roja.

Gracias al **apoyo directo de SELAE** financian, desarrollan y despliegan importantes proyectos y programas solidarios y humanitarios (salud, medio ambiente, socorro) dirigidos a la atención de sectores de la población y personas en situación de extrema vulnerabilidad con graves problemas sociales. En 2016 se **han beneficiado** con la colaboración inestimable de SELAE alrededor de **300.000 personas**, prestándoles asistencia y logrando llegar allí donde más se necesita la labor de esta organización, paliando sus efectos negativos. Ello ha generado un impacto social muy positivo en la sociedad, mejorando el bienestar de los que más lo necesitan, estando más cerca de ellos, y respaldando la enorme solidaridad y ayuda humanitaria de Cruz Roja.

Los programas desplegados tienen carácter preventivo, asistencial, rehabilitador y de desarrollo.



15.070.840

euros aportados a **Cruz Roja Española**, la mayor organización humanitaria del mundo



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

La ayuda de SELAE permite financiar aquellos proyectos que más lo precisan y da cobertura a un mayor número de personas, estando mucho más cerca de ellas. Contribuye al mantenimiento de políticas sociales en favor de todos los ciudadanos

Entre los colectivos que atiende Cruz Roja gracias a la colaboración de SELAE se encuentran:

- Personas mayores y sus cuidadores.
- Niños y jóvenes en dificultad social.
- Personas en situación de extrema vulnerabilidad social.
- Personas inmigrantes y solicitantes de asilo y refugio.
- Mujeres en dificultad social y víctimas de violencia de género.
- Personas enfermas.
- Búsqueda de personas desaparecidas y restablecimiento de vínculos familiares.
- Acciones de socorro en accidentes, catástrofes, etc.
- Cooperación internacional en situaciones de catástrofe natural o conflicto armado.

Además, los trabajadores de SELAE contribuyen de manera altruista en las campañas de donación de sangre a las que Cruz Roja invita, y organizan en nuestras instalaciones con la ubicación de una unidad móvil. En 2016 invitan a las campañas *Forma parte de la unidad de héroes. Dona sangre y salva tres vidas.*



SELAE colabora también con esta institución a través del tradicional Sorteo Especial de Cruz Roja de la Lotería Nacional.

El lema de 2016 fue 'Cada número de este sorteo acaba con algo ¿Con qué acaba el tuyo?'



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Lucha contra el cáncer

Desde hace 27 años, SELAE viene colaborando y celebrando un sorteo extraordinario cada año en beneficio de la AECC, organización de utilidad pública, con el espíritu de unir fuerzas en la lucha contra el cáncer y difundir la labor social que desarrolla la Asociación, recordando que se diagnostican anualmente casi 220.000 nuevos casos.

Con nuestro apoyo, la AECC consigue:

- Llevar a más personas el mensaje de prevención del cáncer.
- Financiar más proyectos de investigación oncológica.
- Prestar asistencia psicológica y social a más personas afectadas por la enfermedad.
- Desarrollar más actividades con niños y niñas afectados por cáncer.
- Ayudar a más personas a dejar de fumar.
- Desarrollar más programas preventivos de cáncer en centros escolares.

Con la aportación de SELAE a la Asociación Española de Lucha Contra el Cáncer (AECC), apoyamos la labor de concienciación e información rigurosa, precisa y de calidad. Favorecemos también la labor de prevención, ayuda y financiación de proyectos de investigación oncológicos en nuestro país, que permiten un mejor diagnóstico y tratamiento del cáncer.



3.339.220

euros aportados a la **Asociación Española de Lucha contra el Cáncer**



557.000

euros destinados a **proyectos de investigación**

En SELAE estamos comprometidos con la vida, uniendo fuerzas contra el cáncer en beneficio de toda la sociedad

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

La colaboración con la AECC permite acercar los logros conseguidos a toda la sociedad



'Detrás de cada décimo hay personas que se curan'

También, hemos colaborado en el mantenimiento y desarrollo de programas de apoyo y acompañamiento, ofreciendo a personas enfermas atención psicológica y ayuda para la mejora de su calidad de vida, de forma complementaria a los servicios del Sistema Nacional de Salud. Además, hemos ayudado al Programa de Voluntariado para acompañar a estas personas enfermas.

El compromiso que SELAE adquiere con la sociedad le hace partícipe directo y aliado en esta causa, liderando junto a la AECC el esfuerzo para disminuir el impacto causado por la enfermedad y mejorar la vida de las personas.

Beneficiarios de la aportación directa de SELAE a AECC, 2016

Acciones de información y concienciación	66.147 personas
Programas de apoyo y acompañamiento	2.595 personas
Programas de voluntariado	23.187 personas

Aportación benéfica de SELAE a ONG u otras organizaciones locales

Entre los establecimientos benéficos locales a los que SELAE realiza una donación con carácter solidario en los Sorteos Viajeros, se encuentran:

Nombre de las organizaciones benéficas	Aportación (€)
Cáritas Parroquial de Alaquás	4.000
Asociación de Familiares de Enfermos Mentales AFEMEN	4.000
Asociación Down Huesca	4.000
Asociación de Personas Sordas de Navarra	4.000
Asociación de Padres de Personas con Autismo	4.000
Club de Leones Mijas	4.000
Cáritas Interparroquial	4.000
Total donaciones establecimientos benéficos	28.000

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Vulnerabilidad social

España, país pionero en el trabajo y desarrollo de políticas y programas dirigidos a erradicar todas las formas de violencia contra la mujer, cuenta con una red de empresas que declaran su interés y solidaridad por una sociedad libre de violencia de género. SELAE, como empresa integrante de esta red, muestra su defensa y compromiso frente a la violencia de género a través de sus canales y otros medios de comunicación.

En esta dirección, SELAE, con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género (26.11.2016), colabora poniendo a la venta un décimo de Lotería Nacional dedicado a esta causa social de latente actualidad. Además, utilizando sus recursos, participa en campañas de sensibilización dirigidas a la sociedad (la lucha contra la violencia de género es cosa de todos) y que tienen como objetivo dar un mensaje de esperanza a las víctimas y su entorno.

Participación activa de SELAE en la sociedad ante esta lacra, poniendo a la venta el décimo conmemorativo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia de Género



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



‘Si hay salida a la violencia de género, es gracias a ti’

En 2016 se promovió una campaña de sensibilización contra la violencia de género, insertando en los décimos en venta imágenes con el lema *Si hay salida a la violencia de género, es gracias a ti. Si lo sufres, no lo dudes y llama cuanto antes al 016-No deja rastro en la factura y puede ayudarte.*

Además, se procedió a la difusión de la campaña en las pantallas de Canal LAE, instaladas en más de 9.159 puntos de nuestra red.

También es conocido y claro nuestro compromiso con aquellas iniciativas y campañas de sensibilización sobre el respeto a los derechos humanos de las personas promovidas por Naciones Unidas. En 2016, a través de los billetes de lotería se realizó una campaña de sensibilización enmarcada dentro del nuevo Plan Integral de Lucha contra la Trata de Mujeres y Niñas con Fines de Explotación Sexual 2015-2018 del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.



‘Contra la trata de mujeres, toma conciencia’

En 2016 colaboramos y nos solidarizamos con el Día Europeo contra la Trata de Seres Humanos (15.10.2016) insertando en los décimos que se pusieron a la venta imágenes de esta campaña de sensibilización. El lema de este año era ***Contra la trata de mujeres, toma conciencia. Si lo toleras, lo fomentas. Si lo denuncias, ayudas a liberarlas. Si te aprovechas, eres cómplice.***

También se difundió esta campaña con el lema en las pantallas de Canal LAE, en nuestra amplia red repartida por toda la geografía española.

**Provocamos sensibilidades
contra la violencia de
género, la explotación
sexual y la trata de seres
humanos**



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Sorteos solidarios de SELAE

SELAE apoya importantes causas sociales con la celebración de los sorteos solidarios. Colabora y participa de manera solidaria en la difusión, la visibilidad y la comunicación de estas causas a través de sus canales, medios de comunicación o décimos puestos a la venta, sensibilizando a la sociedad en general. En 2016 destacan los siguientes:

- Sorteo solidario en apoyo al Centro de Cirugía de Mínima Invasión Jesús Usón (Cáceres). Al servicio de la investigación y la formación en biomedicina. 23 de enero de 2016.
- Sorteo solidario Aúpa Nupa en apoyo al 10º aniversario de la Asociación Española de Ayuda a Niños con Trasplante Multivisceral y Afectado de Fallo Intestinal y Nutrición Parenteral. *Únete y grita con nosotros: ¡Aúpa!* 11 de febrero de 2016.
- Sorteo solidario en apoyo a FEDER, Federación Española de Enfermedades Raras. Entidad de utilidad pública. *Tu ayuda, mi esperanza.* 25 de febrero de 2016.
- Sorteo solidario en apoyo a la Asociación de Familiares y Afectados de Lipodistrofias. *Investigación = futuro.* Día Mundial Lipodistrofias. 31 de marzo de 2016.
- Sorteo solidario en apoyo a los niños con cáncer. Federación Española de Padres. *Vivir, su juego más divertido.* 28 de mayo de 2016.
- Sorteo solidario en apoyo a la Federación Española de Parkinson. *Ayúdanos a mejorar la calidad de vida de más de 160.000 familias. Para ti un pequeño gesto, para ellos una gran ayuda.* Día Mundial del Parkinson, 11 de abril. 25 de junio de 2016.



'Únete y grita con nosotros: ¡Aúpa!'. 11 de febrero de 2016



'Tu ayuda, mi esperanza'. 25 de febrero de 2016



'Vivir, su juego más divertido'. 28 de mayo de 2016



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Día Mundial del Parkinson,
11 de abril. 25 de junio de 2016



'Vota arte y autismo'.
30 de junio de 2016



110 aniversario (1906) de la Asociación de Sordos de Madrid. 4 de agosto de 2016



XXI campaña nacional pre-navideña de donación de sangre. 10 de diciembre de 2016

- Sorteo solidario Certamen Bienal de Arte en apoyo a la Confederación de Autismo de España. *Vota arte y autismo*. 30 de junio de 2016.
- Sorteo solidario B 35 años - Espina Bífida e Hidrocefalia, en apoyo a la Federación Española de Asociaciones. *FEBHI: 35 años trabajando por las personas con espina bífida y sus familias*. 14 de julio de 2016.
- Sorteo solidario en apoyo a la Asociación Española Síndrome de Rubinstein. 28 de julio de 2016.
- Sorteo solidario en apoyo al 110º aniversario (1906) de la Asociación de Sordos de Madrid, pionera de la historia de las personas sordas. 4 de agosto de 2016.
- Sorteo solidario en apoyo a la Federación Española de Donantes de Sangre. XXI campaña nacional pre-navideña de donación de sangre. 10 de diciembre de 2016.
- Sorteo solidario en apoyo a AEDEM - COCEMFE. Esclerosis Múltiple. 18 de diciembre, Día Nacional de la Esclerosis Múltiple. 17 de diciembre de 2016.



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Actividades de carácter educativo, cultural y de investigación

La educación, la cultura y la investigación son instrumentos relevantes en nuestra sociedad.

La **educación**, como proceso de transmisión de conocimientos y socialización, **la cultura**, como instrumento de cohesión social y fomento del espíritu humano y/o actividad de ocio, y **la investigación**, como instrumento de adquisición de nuevos conocimientos y de avance para la sociedad.

SELAE, conocedora de la función tan importante de estas disciplinas, apoya estas actividades a través de diferentes acuerdos de colaboración con distintas entidades.

En 2016 la aportación de SELAE a estas acciones aumentó un 15,8% con relación al año anterior, financiando y promocionando actividades de carácter formativo y cultural, y diferentes proyectos de investigación.

Aportación de SELAE a las actividades de carácter educativo, cultural y de investigación, 2016

	Aportación SELAE (€)
Formación/educación	350.000
Investigación	50.000
Cultura	1.080.088
Total	1.480.088



Apoyamos la cultura, la educación, la investigación y su difusión como un beneficio para toda la sociedad



350.000

euros aportados al **Colegio de San Ildefonso** a través de un acuerdo con el Ayuntamiento de Madrid



80

becas otorgadas



140

alumnos beneficiarios por las aportaciones de SELAE



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Invertimos en la formación integral de los alumnos del Colegio de San Ildefonso

Formación

SELAE comprometida con la educación.

Colegio y Residencia Internado de San Ildefonso

Reiteramos nuestro compromiso para potenciar todos los aspectos relacionados con la formación integral de los alumnos del Colegio de San Ildefonso en su dimensión personal, académica e intelectual.

La ayuda otorgada por SELAE ha permitido financiar los gastos de las actividades, el mobiliario y los equipos didácticos, equipamiento personal, docente y recreativo de los niños, la concesión de becas y ayudas al estudio, incluida la formación universitaria, la concesión de premios a los mejores expedientes como incentivo para el resto del colectivo, la concesión de premios a los mejores trabajos de investigación relacionados con la protección de los menores, y compensación a tutores y educadores.

Tras el acuerdo suscrito entre SELAE y el Ayuntamiento de Madrid, en 2016 se abre una convocatoria de **becas y ayudas al estudio de carácter general** (curso académico 2016/2017) para **ex alumnos de la Residencia Internado de San Ildefonso**, así como **ex alumnos del Colegio** que hayan participado en los sorteos realizados por SELAE, 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.

Estas becas y ayudas pueden incluir para el/la becario/a: ayuda económica compensatoria, ayuda para desplazamiento entre domicilio y centro educativo, ayuda para la residencia del/de la alumno/a fuera del domicilio familiar, ayuda para material escolar, ayuda para la matrícula por estudios de Bachillerato, universitarios o de cualquier otro tipo en centros públicos y privados.

La aportación de SELAE también es un medio importante que contribuye a financiar la estancia de **60 niños internos de 6 a 14 años** en la Residencia-Internado de San Ildefonso, y que supone un **recurso de apoyo** significativo a las familias madrileñas con necesidades especiales durante el calendario escolar, cuyas circunstancias económicas, laborales y sociales requieren una ayuda puntual en la crianza de sus hijos.

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Investigación

SELAE comprometida con la investigación científico-médica para mejorar la salud y el bienestar de la sociedad.

Colaboración activa, cercana y duradera entre grupos de investigación.

Estamos comprometidos con la investigación científica para la mejora de la salud y el bienestar de los **niños**, y con la **formación/capacitación** de los investigadores y profesionales de la salud.

En 2016, SELAE ha colaborado con la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús, financiando diferentes proyectos de investigación en los que participan profesionales del centro pediátrico. La financiación de SELAE ha permitido a los profesionales la posibilidad de investigar y compatibilizar los proyectos con la asistencia clínica directa, conociendo más de cerca cómo se producen y evolucionan ciertas patologías.

En 2016, los avances en las diferentes líneas de investigación desplegadas por la Fundación Hospital Niño Jesús de Madrid han obtenido resultados significativos en la **mejora de la calidad de vida** en pacientes de pediatría que presentaban casos muy insensibles a los tratamientos habituales. Los resultados de las **terapias avanzadas** (área sanitaria en plena expansión) mejoran significativamente y revierten los síntomas del dolor en estos pacientes.

SELAE, con su aportación a estas iniciativas, apoya el reto de que surjan respuestas viables en el hospital, que permitan a los médicos investigar y anticiparse para mejorar el tratamiento de los pacientes de pediatría en función de la información recibida, y contribuyan a la formación y capacitación de investigadores y profesionales de la salud en el aprendizaje de nuevas técnicas y habilidades en el tratamiento (simulaciones clínicas) que, sin poner en riesgo la vida de los pacientes, puedan asistir en casos de graves politraumatismos.

Esta colaboración, con una duración de tres años, entre SELAE y la Fundación Hospital Niño Jesús de Madrid, se enmarca en el compromiso social que tiene nuestra organización con la sociedad, contribuyendo a mejorar el bienestar de aquellos que más lo necesitan.

Compromiso activo de SELAE con la investigación científico-médica y las enfermedades pediátricas



50.000

euros aportados a la **Fundación del Hospital Niño Jesús**



200

niños beneficiarios de los **proyectos de investigación biomédica**



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Promocionamos la cultura como instrumento de cohesión social e interés público relevante en nuestra sociedad

Actividades culturales

Concedores de la importante función que desempeña la cultura en nuestra sociedad, a través de diferentes acuerdos de colaboración y patrocinios, apoyamos y promocionamos iniciativas y actividades de carácter cultural que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas.



1.080.088

euros invertidos en actividades culturales

Aportación de SELAE a la cultura, 2016

Fundación Teatro Real de Madrid	230.000 €
Instituto Nacional de Artes Escénicas y de la Música (INAEM)	473.000 €
Agencia Efe (patrocinio museo)	50.000 €
Colaboración con el obispado de Cartagena	149.088 €
Fundación Charo y Camilo José Cela	178.000 €
Total	1.080.088 €

Fundación Teatro Real de Madrid

Contribuimos a la financiación de la programación y la gestión de las actividades musicales, líricas y coreográficas que desarrolla la Fundación por su interés público con **50.000 euros**.

'Cultura para todos'

SELAE colabora en los actos de organización de la segunda edición de la Semana de la Ópera del Teatro Real, acercando esta forma de expresión artística a la sociedad y abriendo las puertas del Teatro Real al público. Iniciativa integrada en las actividades conmemorativas del bicentenario del Teatro Real, declaradas *acontecimiento de excepcional interés público*. Ello supone para el Teatro Real un reconocimiento a su función histórica y a su contribución como referente cultural en España. SELAE aporta a este proyecto 180.000 euros.

'Ópera para todos'

En este sentido, gracias a SELAE se pudo retransmitir en directo de forma gratuita un género artístico tan relevante como la ópera, donde cientos de espectadores pudieron disfrutar y emocionarse con la representación de *I Puritani*, de Vincenzo Bellini. También contribuye a llevar la ópera, en las mejores condiciones de imagen y sonido, a pueblos y ciudades de 15 Comunidades Autónomas y a países de América Latina.

Durante la Semana de la Ópera, el Teatro Real también ofreció precios reducidos a sus visitas guiadas para conocer la historia del edificio, concursos, actividades en la calle y una jornada de puertas abiertas para disfrutar de los espacios emblemáticos y recuperar su patrimonio.



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Renovación del acuerdo de colaboración de patrocinio entre la presidenta de SELAE y la Directora General de INAEM

Instituto Nacional de Artes Escénicas (INAEM)

Apoyamos la creatividad y calidad artística en nuevos géneros musicales, como la zarzuela, por el compromiso, la pasión y la ilusión de los artistas, por la dirección musical y lo variado del repertorio.

En octubre de 2016, SELAE renueva por segundo año consecutivo su colaboración de patrocinio con el INAEM para la promoción y difusión de las artes escénicas y musicales en España, apoyando instituciones culturales tan relevantes como la Compañía Nacional de Teatro Clásico, el Teatro de la Zarzuela o el Teatro Real, con la aportación económica de 473.000 euros.

Con esta cantidad se respalda y colabora en la calidad y el lanzamiento de sus proyecciones.

Gracias a esta iniciativa, SELAE apuesta por el teatro clásico y la zarzuela, sufragando parte de los montajes de la famosa comedia de Lope de Vega *El perro del hortelano* y los conciertos *Una noche de zarzuela* y *Homenaje a Miguel de Cervantes*, poniendo fin a los actos conmemorativos del IV centenario de su muerte. Con relación a la carismática obra de Lope de Vega, SELAE pone en valor una función caracterizada por la construcción de los personajes, la belleza de sus parlamentos y la originalidad de su estructura.

Obispado de Cartagena

Colaboramos en la restauración de la iglesia mudéjar de los Pasos de Santiago (la más antigua de la región de Murcia) a través de un acuerdo entre SELAE y el obispado de Cartagena, promocionando el turismo y creando un lugar de encuentro, beneficiando y mejorando el desarrollo económico y social de Murcia.

Apoyamos la labor creativa artística de los centros culturales INAEM, tan relevantes en la historia de España



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego
responsableMaterialidad
y diálogo con los
grupos de interésCon la calidad
y la seguridad


Comprometidos con el rigor periodístico, la veracidad y la transparencia de la información

Firma del acuerdo de colaboración entre la presidenta de SELAE y el presidente de la Fundación Charo y Camilo José Cela.



Agencia EFE- Patrocinio Museo

En el marco de nuestra colaboración con la Agencia EFE, somos patrocinadores del proyecto de ampliación y mejora del **Museo EFE-LA CASA DE LAS NOTICIAS**, con una aportación de **50.000 euros**.

Este acuerdo tiene como finalidad apoyar a la Agencia EFE para la ampliación y mejora de su museo, único en España, poniendo en valor su alta capacidad tecnológica y la gran interactividad para mostrar sus contenidos, su actividad y todo el legado informativo. Ello redundará favorablemente en el prestigio y el conocimiento de SELAE por el público en general, al asociar su imagen, producto y marca con dicho patrocinio.

SELAE promoverá la difusión mundial de los valores de la cultura (recordamos, es la agencia más importante de lengua española y del periodismo español), a través de los medios de los que dispone EFE, mediante publicación de noticias, página web y cobertura de eventos públicos. El museo está concebido como un centro didáctico donde se conozca el progreso y avances de la comunicación, enfocado a la sociedad escolar (infantil, ESO, Bachillerato) y a aquellos profesionales del sector, universitarios y público en general, interesados por el legado informativo y comunicativo.

Fundación Charo y Camilo José Cela

Colaboramos con la Fundación Charo y Camilo José Cela en la puesta en marcha de uno de los principales proyectos previstos para el centenario del nacimiento del escritor, el nuevo **Centro de Estudios** sobre la obra de Camilo José Cela, y que recibirá el nombre **El Taller de los Razonamientos**. La aportación de SELAE para este proyecto es de **178.000 euros**.

El taller reunirá manuscritos inéditos del Nobel de Literatura, la correspondencia con su mujer (más de mil cartas) y sus tesoros y documentos bibliográficos, fruto de su colaboración con artistas como Pablo Picasso y Juan Miró, siendo un proyecto único e innovador, por el valor incalculable del legado del literato. Todo ese patrimonio estará a disposición de estudiosos e investigadores de sus obras, tratándose de una magnífica oportunidad cuando el centro abra sus puertas. El **Centro de Estudios queda integrado en el Centro para el Estudio Científico y de la Creatividad Artística y Literaria, y servirá como plataforma para estudiar la relación entre el cerebro y la creación artística**.

Reunir todo ese legado del premio Nobel será posible gracias al acuerdo de colaboración entre SELAE y la Fundación Charo y Camilo José Cela dentro del centenario del nacimiento del escritor, considerado *acontecimiento de excepcional interés público*.

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

SELAE apuesta por los valores del deporte y su compromiso con los deportistas discapacitados, fomentando nuevas disciplinas, el deporte base y la participación femenina

Actividades de carácter deportivo

Desde la antigüedad, el deporte ha ocupado un lugar muy importante en la sociedad, estrechando lazos entre culturas.

SELAE mantiene su compromiso permanente con el mundo del deporte y la práctica deportiva con una tradición de setenta años, apostando y renovando su apoyo a las distintas federaciones y nuevas disciplinas deportivas que promueven el deporte base, las especialidades minoritarias y la participación femenina, y promocionan los valores del deporte español (entusiasmo, diversión, superación, compañerismo, ilusión, esfuerzo y sacrificio).

Nuestro compromiso con el mundo del deporte se hace patente en las ayudas a estas actividades. No obstante, la contribución de SELAE en 2016 disminuye un 14,2% con respecto a 2015. Hemos apostado por nuevas especialidades deportivas (ciclismo-ciclocross, balonmano femenino y masculino, atletismo, piragüismo, natación) y los deportes paralímpicos, entre otros.

Los principales acuerdos de colaboración y nuevos patrocinios en 2016 se detallan a continuación.

Principales aportaciones de SELAE al deporte, 2016

Real Federación Española de Atletismo (RFEA)	150.000 €
Real Federación Española de Balonmano (RFEB)	200.000 €
Real Federación Española de Natación (RFEN)	85.000 €
Real Federación Española de Piragüismo (RFEP)	20.000 €
Real Federación Española de Ciclismo	100.000 €
Asociación Deporte Olímpico (ADO)	862.500 €
Comité Paralímpico Español (ADOP)	300.000 €
Fundación Deporte Joven	12.000 €
Asociación Española Prensa Deportiva (AEPD)	27.000 €
Vuelta Ciclista a España (Unipublic)	590.000 €
Europa Press (Desayunos Deportivos)	48.000 €
Campeonato Mundial en Ruta Mountain Bike	99.000 €
Campeonato Mundial Superbikes	181.800 €
Club de Campo Villa de Madrid	9.000 €
Radio Televisión Española (RTVE)	4.156.956 €
Total	6.841.256 €

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Real Federación Española de Atletismo (RFEA)

SELAE con el atletismo

En 2016, SELAE renueva el acuerdo de colaboración alcanzado el año anterior con la RFEA para promocionar el atletismo. SELAE continúa como principal patrocinador del atletismo español y de la Selección Española, apoyando el atletismo base y sus valores (compañerismo, esfuerzo, sacrificio) en el Campeonato Infantil de España y las competiciones **Jugando al Atletismo** y **Divirtiéndose con el Atletismo**. La aportación de SELAE a la RFEA es de 150.000 euros.

Más de 6,5 millones de euros de ayuda al deporte



Real Federación Española de Balonmano (RFEB)

En 2016, SELAE renueva su colaboración con la Real Federación Española de Balonmano para promocionar el balonmano, continuando como patrocinadora oficial y principal de los equipos nacionales de balonmano **Los Hispanos** y **Las Guerreras**. Además, se benefician de este acuerdo tanto la División de Honor Femenina de Balonmano, a la que seguirá denominando *Liga Loterías de Balonmano Femenino*, como la máxima categoría masculina, la *Liga Loterías Asobal*. Con esta iniciativa, SELAE consolida el apoyo y la apuesta por el deporte femenino y sus valores de sacrificio, solidaridad y generosidad. Gracias también a este convenio, y a la vinculación de Televisión Española en los distintos eventos de los equipos nacionales de balonmano, a través de Teledeporte, en 2016 atrajo un mayor número de patrocinadores. La aportación de SELAE a la RFEA es de 200.000 euros.

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Apoyamos el deporte profesional y de élite y promocionamos la alta competición con 389 becas del Programa ADO, en 2016

Asociación Deportes Olímpicos (ADO)

SELAE colabora con iniciativas que apoyan el deporte de élite, financiando programas específicos de preparación del Equipo Olímpico Español propuestos por el Programa ADO, por un importe, en 2016, de 862.500 euros.

De esta manera, apoyamos la constancia, el esfuerzo y el sacrificio que exige el entrenamiento de una disciplina olímpica, para motivar a nuestros deportistas y ayudarles a obtener sus mejores resultados en los Juegos Olímpicos, beneficiándose de las becas facilitadas por la Asociación los deportistas españoles y sus respectivos técnicos.

El éxito de la actividad desarrollada por ADO se ha visto reflejada en la clasificación para los Juegos de Río de 300 deportistas españoles, así como en las 17 medallas conseguidas en los citados Juegos Olímpicos de 2016, siendo la segunda mejor participación en unos juegos, después de Barcelona, ocupando el puesto 14 en el medallero mundial. Estos juegos se han caracterizado por el protagonismo de las deportistas españolas (consiguen 9 de las 17 medallas) y la consecución de importantes éxitos en disciplinas emergentes (piragüismo, natación, bádminton, gimnasia rítmica...).



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Felicitación de la presidenta de SELAE al Equipo Paralímpico Español por su excelente actuación en los Juegos de Río, por transmitir a toda la sociedad los valores del deporte y hacer que todos los imposibles se consigan con esfuerzo y tenacidad. Un ejemplo a seguir, lo que la sociedad puede lograr sabiendo que no hay metas inalcanzables.

Comité Paralímpico Español (ADOP)

En 2016, renovamos nuestro apoyo al equipo Paralímpico Español como patrocinador del Plan ADOP para los Juegos de Río de Janeiro, con la aportación de SELAE de 300.000 euros, consolidando así nuestro compromiso con el movimiento paralímpico. Gracias a nuestra colaboración, los deportistas paralímpicos han recibido becas y ayudas para la preparación de los Juegos Paralímpicos 2016, entrenamientos, para asistir a un mayor número de concentraciones y competiciones internacionales, o para disponer de técnicos, entrenadores, personal de apoyo, material deportivo específico o servicios médicos, entre otros beneficios. Todo con el objetivo de obtener los mejores resultados posibles en los Juegos Paralímpicos de Río y mantener a España en la élite del deporte de discapacidad.

El éxito de la actividad desarrollada por ADOP se ha visto reflejado en la brillante actuación en los Juegos Paralímpicos de Río de Janeiro con la consecución de 31 medallas logradas, situando a España en el undécimo lugar en el medallero.

Radio Televisión Española (RTVE)

En 2016, SELAE mantiene su colaboración con RTVE para la promoción del deporte español. Fomenta los deportes emitidos en Teledeporte, especialmente los minoritarios.

SELAE colabora en el desarrollo de acciones de promoción y campañas de divulgación de la actividad deportiva, a través de distintos canales de comunicación que faciliten el acceso a diversos acontecimientos deportivos.

Patrocinio de acontecimientos deportivos en RTVE, 2016

	Aportación (€)
Retransmisión resúmenes Liga y Copa del Rey de Fútbol	3.330.756
Retransmisión torneos tenis ATP 250	284.400
Retransmisión balonmano Velux EHF	295.200
Retransmisión Campeonato de Europa Masculino de Hockey Patines	61.200
Retransmisión Mubadala World Tennis	68.400
Retransmisión Dakar	117.000
Total	4.156.956

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego
responsableMaterialidad
y diálogo con los
grupos de interésCon la calidad
y la seguridad

Hockey hierba

En 2016, renovamos con el Club de Campo Villa de Madrid el acuerdo de colaboración para el *special hockey*, que favorece la integración social de personas jóvenes con discapacidad intelectual a través del deporte, potenciando sus habilidades y destrezas mediante el aprendizaje de las reglas básicas del hockey hierba.

Gracias a nuestro apoyo, cada vez más jóvenes practican *special hockey* en el Club de Campo Villa de Madrid.

Esta iniciativa a través del deporte permite a sus participantes normalizar sus relaciones con su entorno cotidiano, conociendo a otras personas y favoreciendo su plena integración social, y favorece también su capacidad motriz y su coordinación. Actualmente, tres fundaciones se suman a este proyecto.

Fundación Deporte Joven

Con nuestra aportación y colaboración, ayudamos al desarrollo de las actividades de la Fundación y a otorgar ayudas y becas a niños y jóvenes en edades comprendidas entre los 6 y 26 años, y a personas con algún tipo de discapacidad, para que puedan formarse para su futuro profesional.

Ayudamos a mejorar la vida de los jóvenes a través del deporte, fomentando la actividad física y las buenas prácticas deportivas, incorporando sus valores en el comportamiento diario de niños y jóvenes.

Actividades que desarrolla:

- Campañas y acciones de difusión.
- Acciones formativas y de investigación.
- Educación en valores.
- Salud y motivación.
- Cultura deportiva.
- Ayudas y becas al deporte.



**Apostamos
por programas
que benefician
a toda la sociedad
y al desarrollo
de los valores
del deporte**

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Contribuimos a una información deportiva veraz y de actualidad

Europa Press (Desayunos Deportivos)

SELAE apoya la información técnica-especializada, real y actual de los deportes con los Desayunos de Europa Press. El último Desayuno Deportivo organizado por esta agencia de comunicación contó con la presencia del presidente de la Liga de Fútbol Profesional, quien habló de los retos y las oportunidades del fútbol español. La aportación de SELAE a Europa Press para la organización de estos eventos es de 48.000 euros.

Gala Nacional de Periodistas Deportivos

Somos patrocinadores de la Gala Nacional del Deporte Español, organizada por la Asociación Española de la Prensa Deportiva, como parte de nuestro compromiso con la promoción y la difusión del deporte.

SELAE dedicó el décimo del 12 de marzo de 2016 a la Gala Nacional del Deporte, organizada este año en Málaga.

Ciclismo - Vuelta Ciclista a España

En 2016, renovamos por quinto año consecutivo el patrocinio del Gran Premio de la Montaña de la Vuelta Ciclista a España, reconociendo y premiando el esfuerzo, el coraje y el sacrificio de los mejores escaladores en la ronda española. Una edición, la 81ª, que ha contado con la participación de 198 ciclistas profesionales y 22 equipos de diferentes nacionalidades, recorriendo 3.277 kilómetros, con 51 puertos y 12 etapas de montaña. Para este evento, SELAE aporta 590.000 euros, beneficiando a la ciudadanía en general y a todos los seguidores del ciclismo y la Vuelta en particular.



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Real Federación Española de Ciclismo (RFEC)

En 2016, firmamos un acuerdo de colaboración para la promoción y difusión del ciclismo. Gracias a este convenio, SELAE colabora en el desarrollo de disciplinas minoritarias invernales como el **ciclocross y pista élite**, que están teniendo un auge importante en nuestro país, dando nombre a la Copa y el Campeonato de España, que permite organizar los eventos al máximo nivel.

Entre las novedades para la promoción del **ciclocross**, destaca la realización de un programa de televisión emitido en Teledeporte de cada prueba de la Copa de España organizada, incluyendo entrevistas, resúmenes y breve historia del ciclocross.

Apoyo al deporte español con los valores que priman el esfuerzo y el trabajo en equipo. Apoyo sin fisuras a todas las especialidades minoritarias del ciclismo. La aportación de SELAE a esta iniciativa es de 100.000 euros.



Compromiso con el deporte y el ciclismo profesional de montaña

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Real Federación Española de Piragüismo (RFEP)

En 2016, firmamos un convenio de colaboración para promocionar la práctica del piragüismo. Gracias a este acuerdo, SELAE apoya disciplinas emergentes con alta participación femenina. Apoya la iniciativa de desarrollar y poner en práctica el proyecto *Piragüismo para todos*, dirigido a promocionar, particularmente, la modalidad paracanoe (piragüismo adaptado), y favorecer una mayor participación de las mujeres en los diferentes ámbitos y modalidades del piragüismo.

Fruto de este apoyo, la principal competición nacional femenina pasa a llamarse *Liga Nacional Mujeres y Deporte-Gran Premio Loterías y Apuestas del Estado*. La aportación de SELAE a esta iniciativa es de 20.000 euros



Real Federación Española de Natación (RFEN)

En 2016, SELAE colabora en la promoción y desarrollo del deporte de la natación, apostando por deportes emergentes y de base, como el waterpolo, apoyando las distintas competiciones organizadas por la Federación (Copa y Supercopa) y, muy especialmente, los equipos nacionales masculino y femenino de waterpolo. Las competiciones oficiales de carácter estatal de waterpolo pasarán a denominarse *Copa del Rey de Waterpolo SELAE* y *Copa de la Reina de Waterpolo SELAE*.

Se trata de un apoyo estratégico que ayudará, sin duda, a la expansión, evolución y desarrollo del waterpolo a escala nacional. La aportación de SELAE a esta iniciativa es de 85.000 euros

SELAE apuesta por una vida sana. Nadar es vida. Apuesta por la promoción de la natación

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

En lo ambiental

No es ajena a SELAE la sensibilización de la sociedad con respecto al medio ambiente. Aunque el impacto medioambiental de las actividades de SELAE es relativamente bajo, establecemos acciones que lo minimicen.

El compromiso de SELAE con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático se concreta en tres grandes líneas de actuación:

- Minimización de los impactos ambientales generados por nuestro negocio.
- Minimización del impacto ambiental del equipamiento y los consumibles que adquirimos.
- Gestión de residuos.

El compromiso y la sensibilidad de SELAE ante los nuevos desafíos ambientales se extienden y son visibles en la integración de la protección del medio ambiente y la responsabilidad de sus actividades en su estrategia, contribuyendo a garantizar de este modo una sociedad más responsable y sostenible.

El respeto por el medio ambiente y la gestión responsable del consumo de recursos son parte de nuestros objetivos estratégicos de sostenibilidad



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Continuamos mejorando nuestro consumo eléctrico. En 2016 se ha reducido un 1,68%

Eficiencia energética

Trabajamos para mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones, gracias a una correcta gestión energética de las mismas.

Entre los hechos destacados en 2016:

- Instalación de sensores de presencia en aseos, en el edificio de Joan Maragall.
- Adquisición de nuevos equipos multifuncionales con mejores valores de eficiencia energética.
- Instalación del sistema de registro de consumo de energía en las instalaciones de Xaudaró, facilitando un control preciso del consumo de energía de su CPD (TIC).
- Adopción de las más modernas tecnologías de consolidación y virtualización más eficientes energéticamente, con nuevos bastidores que aprovechan mejor la distribución del aire frío por suelo a los equipos informáticos y nuevos sistemas de bases de datos con mejor rendimiento energético. (TIC).
- Se inicia la prueba piloto del sistema centralizado de impresión (noviembre).
- Realización de la **auditoría energética** en todos los centros de SELAE, destacando los **CPD de Xaudaró y Manuel Tovar**, certificando que ambos centros son eficientes energéticamente, ya que su PUE (medida de **eficiencia energética**) está por debajo de la media, situada en **1,7 y 1,8**. En Manuel Tovar esa media está en el **1,39** y en Xaudaró en el **1,49**.

Consumo energético (GJ)

	2016	2015
Consumo de energía eléctrica	19.666,31	20.002,12
Consumo de gas natural	3.055,95	2.958,29
Consumo total de energía	22.722,26	22.960,41

Generación de energía verde a través de paneles fotovoltaicos, 2016

	2016	2015
6.688 Kwh en el centro de Manuel Tovar		7.118 Kwh en el centro de Manuel Tovar
8.649 Kwh en el centro de Xaudaró		8.667 Kwh en el centro de Xaudaró



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

SELAE implementa nuevas tecnologías de apoyo a la reducción del consumo eléctrico, como es el caso de la instalación de detectores de presencia en zonas comunes (aseos) o registros de consumo de energía (Xaudaró).

La aplicación de nuevas tecnologías eficientes en el CPD de Manuel Tovar (solo consumo de los equipos informáticos instalados en el centro de cálculo) permite, en 2016, un ahorro de energía del **2,83%**. Si en este mismo centro se incluye el consumo de energía necesario para mantener los equipos en condiciones operativas (climatización e iluminación), se ha ahorrado en 2016 un **3,32%** de energía.

SELAE ha seguido apostando en 2016 por la virtualización de los sistemas, favoreciendo el uso de los recursos compartidos y la reducción del consumo energético. En este sentido, ha ido retirando equipos físicos que se han consolidado en servidores virtuales. Un paso importante en esa línea ha sido la migración a máquinas virtuales, las instancias de las bases de datos de SELAE, reduciendo de manera significativa el número de máquinas. Estos cambios liberarán un importante número de recursos físicos, que serán retirados o reutilizados, con el consiguiente reaprovechamiento de los recursos.

Consumo de agua

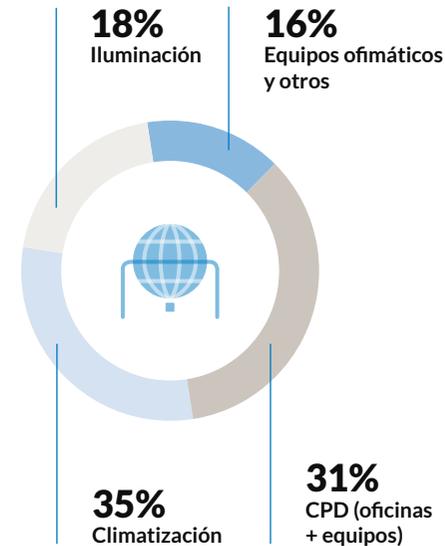
SELAE ha llevado a cabo diferentes medidas para la reducción de su consumo de agua que le han permitido reducirlo un **12,30%** respecto al año 2015.

Consumo agua 2016

Año	Consumo
2016	6.377,42 m ³
2015	7.271,73 m ³
Variación 2015-2016	-12,30

Hemos reducido el consumo de agua un 12,30% respecto al año 2015

Porcentajes de consumos - aspectos energéticos en SELAE, 2016



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

El 100% del papel utilizado en nuestras oficinas es reciclado PEFC

Adquisición de papel de oficina

En nuestras oficinas

SELAE, en 2016, ha puesto en marcha proyectos para la reducción del papel de oficina, destacando el sistema centralizado de impresión como prueba piloto, y el fomento de la digitalización de la documentación.

El consumo de papel en nuestras oficinas se ha reducido un 5,3% respecto a 2015.

Año	Consumo
2016	11,58 T
2015	12,23 T
Variación 2015-2016	-5,3%

En los puntos de venta

En 2016, se adquieren más décimos de Lotería Nacional y papel térmico, y un 12,79% menos en papel de octavillas.

El 100% de nuestro papel térmico comprado a proveedores tiene certificados FSC y PEFC.

Consumo de papel térmico


 2016
1.15 T

 2015
1,12 T

Consumo de papel de octavillas


 2016
752,29 T

 2015
826,60 T

Consumo de papel de Lotería Nacional


 2016
610,20 T

 2015
601,14 T


En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Compra verde

Cuando procede, incluimos criterios de adjudicación relativos a medidas de sostenibilidad ambiental (ISO 14001) y requerimientos específicos para la compra, como FSC para el papel o ROHS para los terminales de los puntos de venta.

Correcta gestión de residuos

En SELAE impulsamos el reciclaje de los residuos que generamos y hemos habilitado puntos de recogida selectiva para las principales fracciones que generamos (papel, tóner, plásticos, pilas, etc.).

En 2016, se reciclaron 6.282 kg de material electrónico: visores VFD, PAJ, lectores de código de barras, routers, equipos VSAT y material electrónico diverso del centro de reparación.

Generación de emisiones

En SELAE hemos continuado fomentando nuestras buenas prácticas en responsabilidad ambiental y en movilidad sostenible. En 2016, hemos impulsado los sistemas de teleconferencias y videoconferencias para reuniones y conferencias externas, evitando desplazamientos innecesarios, la administración digital y el uso del transporte público, asumiendo SELAE el coste del importe del abono transporte.

Reducimos nuestras emisiones de CO₂ procedentes de la electricidad y combustión de gas natural un **4,7%**.

Combustibles utilizados para consumo energético interno

En 2016, es el gasoil el combustible utilizado en los vehículos de SELAE, consumiendo un total de 15.344,25 litros.

En 2016 hemos reducido nuestras emisiones de CO₂ procedentes de la electricidad un 5,4%

Cantidad de papel oficina reciclado



2016

387 T

↓ 1,4%

2015

392,5 T

CO₂ eq procedente de la combustión de gas natural



2016

171,15 T

↑ 3,6%

2015

165,21 T

CO₂ eq procedente de la electricidad



2016

2.103,2 T

↓ 5,4%

2015

2.222,5 T


En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Con el juego responsable

**Promovemos un juego responsable y seguro como compromiso con la sociedad española**

SELAE está comprometida con el juego responsable con el objetivo de ofrecer a la sociedad juegos seguros y responsables, que puedan disfrutar y compartir con confianza y responsabilidad en beneficio de todos. Por ello, desde el año 2012 tiene implementadas las buenas prácticas en el modelo de juego responsable de la European Lotteries (EL), y desde el año 2013, SELAE se certificó en dicho modelo.

En junio de 2016, se llevó a cabo en SELAE la auditoría de renovación de la certificación de juego responsable de la E.L. por la empresa Lavola, y se obtuvo la certificación alineada con el Estándar Europeo de Juego Responsable.

SELAE cumple con la normativa de regulación de los juegos de azar, aprobada en nuestro país en 2011, que contribuye al desarrollo de planes, programas y políticas de juego responsable y responsabilidad social corporativa en todo el sector.

En el ámbito institucional, SELAE participa en todos aquellos espacios en los que se requiera de nuestra opinión y experiencia como operador de juegos de azar, como es, entre otros, el Consejo Asesor del Juego Responsable, promovido por la Dirección General de Ordenación del Juego.

En el plano internacional, SELAE sigue trabajando también en la promoción de políticas de fomento del juego responsable. Gracias a nuestra posición estratégica, hemos impulsado la adopción de marcos de actuación que favorezcan estas prácticas por parte de los operadores de lotería iberoamericanos, agrupados en la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE).

En 2016, renovamos con éxito la certificación de juego responsable de European Lotteries, manteniendo el reconocimiento en esta materia.

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



SELAE con el juego responsable

SELAE tiene implementadas en todos sus procesos y actividades las mejores prácticas de juego responsable de la European Lotteries y de la World Lottery Association, como medio para alcanzar su compromiso con el juego responsable.

El impulso de una práctica moderada del juego se convierte así en un aspecto fundamental de la misión de SELAE, así como en un compromiso con la sociedad española que nos permite avanzar en la senda de la sostenibilidad y la excelencia.

 **Promoción del juego responsable en todos los aspectos de las actividades de SELAE, incluyendo diseño, desarrollo, venta y comercialización de productos y actividades**

SELAE con la sensibilización y formación de sus empleados, delegados y red de ventas

La sensibilización, información y formación en juego responsable a los empleados, delegados y agentes de ventas de SELAE son una condición indispensable para el éxito mismo de la estrategia de juego responsable que hemos implantado. Esta sensibilización y formación se hace de manera presencial, y también se disponen de las presentaciones de los cursos en la intranet de SELAE, como el portal Stila para la red de venta.

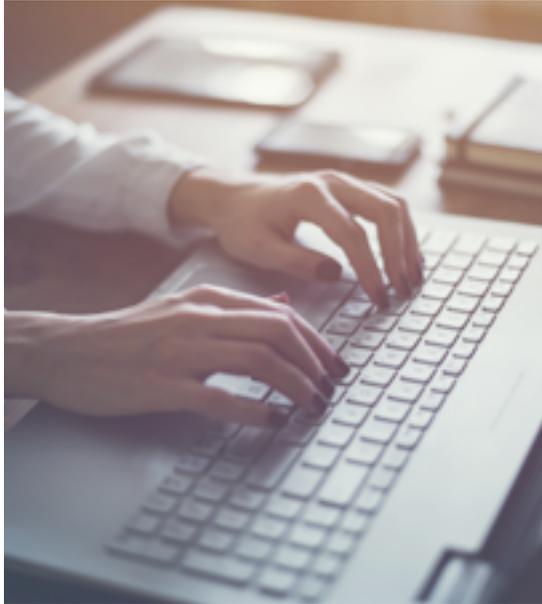
SELAE requiere que la red comercial conozca y aplique estos principios (no ofrecer juego a menores de 18 años, informar al público de manera detallada, informar sobre los prestadores de ayuda, informar y promocionar actitudes de JR...); por este motivo, en 2016 se desarrolló un plan de formación dirigido a delegados comerciales y a la red de gestores de ventas, con sesiones formativas en aquellos aspectos necesarios para su labor profesional y los contenidos en temas relativos al Programa de Juego Responsable.

Durante el año 2016, se realizaron cursos de capacitación en auditorías de juego responsable de acuerdo con el marco de la European Lotteries y de análisis de materialidad.

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

**Con el juego
responsable**Materialidad
y diálogo con los
grupos de interésCon la calidad
y la seguridad

SELAE con el juego online seguro y responsable

Adecuación de los canales de juego remoto a la perspectiva de juego responsable

La limitación de cantidades para apostar y el test de juego responsable son medidas que hemos desarrollado para la promoción del juego online moderado.

La comercialización de juegos de azar a través de internet facilita la accesibilidad a los juegos por diferentes tipos de usuarios. Al mismo tiempo, conlleva nuevos riesgos para aquellas personas que presentan una conducta no moderada de juego.

Conscientes de esta realidad, aplicamos acciones para asegurar que la presentación y comercialización de nuestros productos en este canal se hace de acuerdo a políticas que favorezcan el juego moderado y responsable. Al mismo tiempo, ofrecemos medidas de protección para los grupos vulnerables, como son los menores de edad o las personas que pueden presentar una conducta desordenada en relación al juego.

A través de nuestra web corporativa (www.selae.es/es/web-corporativa), y la nueva app para móviles sobre JR, se recuerda muy 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), que puede informar sobre las asociaciones de ayuda en materia de tratamiento de problemas de juego, y al que pueden dirigirse los jugadores con problemas de juego desordenado.

Por otro lado, no olvidamos que la tecnología puede ser una buena aliada para desarrollar políticas de fomento del juego responsable, y en SELAE hacemos uso de ella con esta finalidad.

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

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 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, todas las pantallas del canal online cuentan con advertencias de que el juego está destinado a personas mayores de 18 años.

Transparencia en la información del canal online

Aportamos información clara y de fácil entendimiento sobre la mecánica y la normativa de cada juego a todos nuestros usuarios.

Desde el canal online, en ningún momento se ofrecen ofertas o medidas para persuadir al usuario de abandonar el juego o para recuperar pérdidas anteriores, uno de los factores de riesgo más importantes en personas que presentan conductas de juego excesivo.

Asimismo, el usuario conoce en todo momento la hora actual, así como la duración de la última sesión en la que se conectó, aspectos que les ayudan a no perder la noción del tiempo empleado en el juego.

Finalmente, nuestro canal ofrece enlaces a las principales instituciones que dan apoyo a personas con conductas desordenadas en relación al juego, información también al alcance de los empleados de la organización y los agentes de ventas del canal tradicional.

Adecuación de los canales de juego remoto a la perspectiva de juego responsable



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



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

Hemos establecido límites en las cuentas de juego online

- 600 euros, importe máximo diario.
- 1.500 euros, importe máximo semanal.
- 3.000 euros, importe máximo mensual.

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

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

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 2016, fue actualizado y aprobado el nuevo Código de Publicidad y Marketing, adaptado al marco de certificación de la European Lotteries, con el objeto de establecer las políticas que hay que seguir en las actividades de publicidad y promoción comercial, asegurando que las actividades publicitarias que realizamos se hagan bajo criterios de prevención del uso no moderado del juego y no incitación al juego a menores de edad, y evitando generar mensajes erróneos en relación a los juegos de azar o la información engañosa, respetando siempre la legalidad vigente.

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

La *Memoria integral* de SELAE está basada en los principios e indicaciones del G4 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.

Este es el primer año que SELAE ha realizado el análisis de materialidad para incorporarlo a la memoria. 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.

Para la elaboración del presente análisis de materialidad se han consultado a dirección, empleados, puntos de venta, delegados y clientes.



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Metodología del análisis de materialidad

El proceso de análisis realizado ha constado de tres fases:

1

Identificación de los aspectos materiales para consultar.

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

Los aspectos identificados se han agrupado en cinco grandes áreas: gobierno corporativo, negocio, empleados, contribución social y compromiso medioambiental.

Aspectos 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 salud en el trabajo
- Formación
- Programa Social de Apoyo al Deporte
- Programa Social de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación
- Programa de Apoyo a la Sociedad
- Consumo de agua/energía
- Gestión de residuos/reciclado
- Adquisición de productos responsables con el medio ambiente

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

2 Encuesta a los grupos de interés de los aspectos materiales seleccionados en la fase I.

3 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.

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 son:

- 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



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

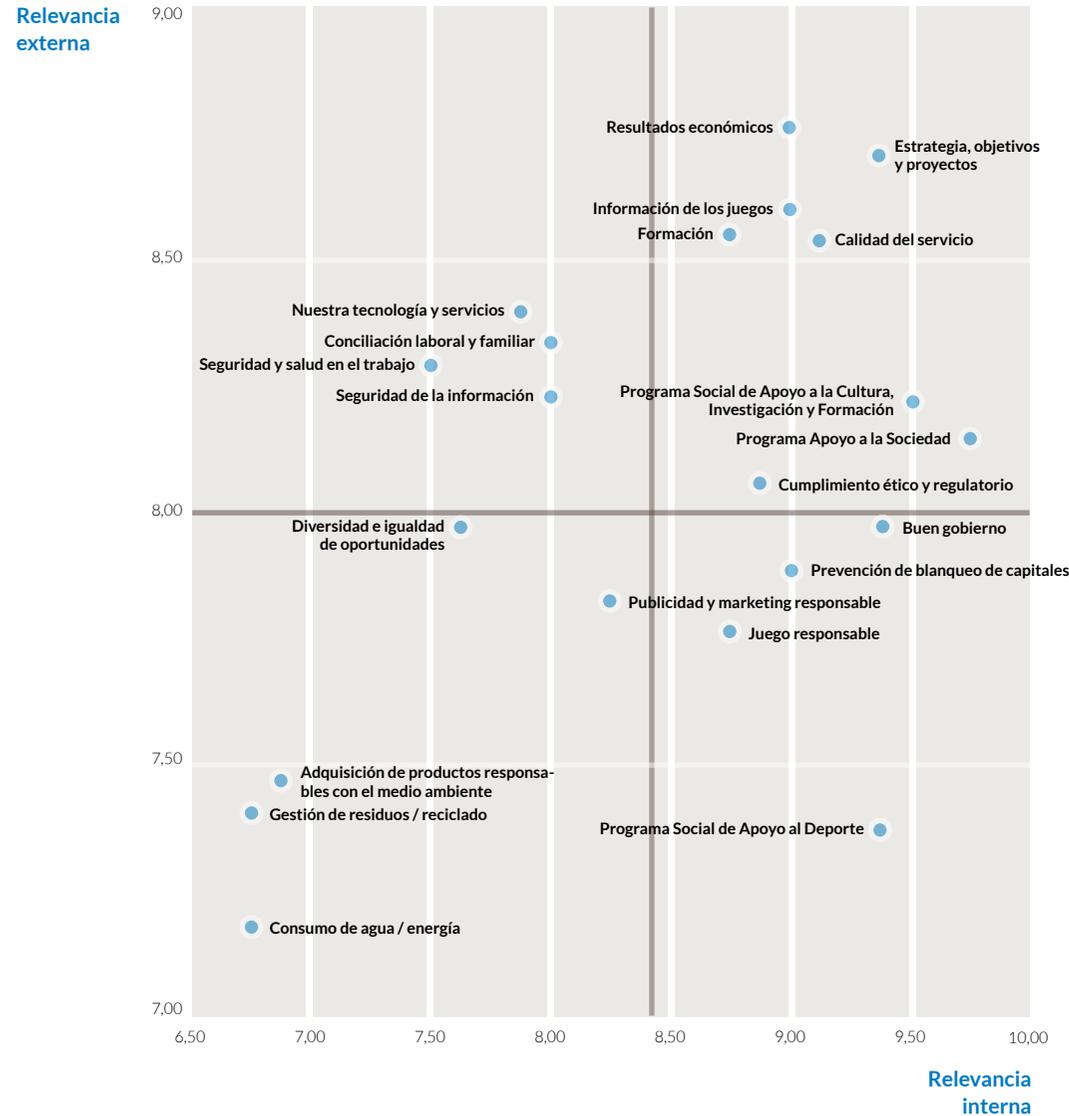
Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Análisis de materialidad

Análisis de materialidad grupos de interés



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Con nuestros grupos de interés

En SELAE hemos identificado nuestros grupos de interés y tenemos un firme compromiso para cumplir y prestar la máxima atención e interés a sus necesidades y expectativas



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Sociedad

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

Convenios y patrocinios (acción social)	24
Reuniones para estudiar oportunidades de colaboración y cooperación con beneficiarios de nuestra acción social	13
Beneficiarios de la acción social	+ 400.000
Canal LAE (audiencia semanal de espectadores)	4.201.000
Seguidores en redes sociales	+205.000
Redes sociales donde interactúa SELAE	4



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.

Boletín interno (publicaciones)	6
Nº de ejemplares	15.000
Reuniones con los representantes de los trabajadores en las distintas comisiones de la sociedad que fueron convocadas	29
Horas de formación	13.542
Inversión por empleado (€)	338,98

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



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, consiguiendo una relación fluida y de confianza.

Llamadas recibidas de los participantes web, entidades financieras y público en general	48.230
Llamadas atendidas	40.769
Correos/fax recibidos	54.482
Correos contestados	54.130
Asistencia presencial a clientes	342
Consultas a través del BUZÓNDESUGERENCIAS@SELAE.ES	5.487
Quejas recibidas	10.030
Reclamaciones recibidas	794
Reclamaciones admitidas - aprobadas	615
Nº de reclamaciones de premios	2.288
Porcentaje de reclamaciones premios aceptadas	84,35
Índice de satisfacción media (sobre 10) de nuestros usuarios en canal internet	7,56



Puntos de venta / red comercial

Establecemos relaciones fluidas y de colaboración con la organización.

Llamadas recibidas del punto de venta y delegaciones	115.070
Llamadas atendidas	97.110
Correos recibidos y contestados del PV (Buzón Estila)	1.711
Llamadas atendidas de asistencia técnica delegación	13.703
Nº de visitas de asistencia técnica	7.988
Porcentaje de problemas técnicos u operativos, incidencias o consultas resueltas en TAP (sin traspaso a otras unidades)	79,4%
Quejas recibidas de los PV	117
Reclamaciones recibidas de los PV	16
Reuniones con las asociaciones de red de venta	6
Reuniones con la Junta Directiva de la Asociación de Delegados	20

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Asociaciones / organizaciones homólogas

Promocionamos el intercambio de buenas prácticas y negocios conjuntos.

Participación, alianzas y colaboraciones	9
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)	6



Creadores de opinión

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

Notas de prensa durante 2016	+1.000
Ruedas de prensa en 2015	+25
Campañas específicas dirigidas a difundir nuestros juegos en redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube)	12
Emisiones diarias de los sorteos en TV	415 + Sorteos Viajeros
Programas semanales de 'La suerte en tus manos'	53
Programas de Loterías en TV 2016	476
Planes de contenidos semanales que se abordan en redes sociales	53 planes semanales
Nuevos seguidores generados para la Campaña de Navidad de Carmina 2016*	*Este año la acción digital se centra en la web de campaña y no en redes sociales

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad



Proveedores y entidades bancarias

Establecemos relaciones basadas en el beneficio mutuo y confianza apostando por la calidad. Trabajamos para transmitir nuestro compromiso con la sostenibilidad a todas las empresas con las que nos relacionamos como elemento clave de nuestra apuesta por el desarrollo sostenible.

Nº de contratos con proveedores publicados en 2016 en el Perfil del Contratante. Plataforma de Contratación del Sector Público	54
Cantidad de gasto en compras a proveedores en 2016	133.184.593,43 €
Porcentaje de gasto en compras a proveedores españoles en 2016	99,91%
Proveedores en 2016	279
Porcentaje de proveedores nacionales en 2016	94,98%
Incorporación de nuevos bancos como medios de pago por transferencias de apuestas en la web	Sabadell, Popular y todos los bancos asociados a CECA



Dirección General de Ordenación del Juego

SELAE garantiza el cumplimiento de las normas jurídicas que le son aplicables y forma parte del Consejo Asesor de Juego Responsable, que tiene como finalidad minimizar los daños que el juego provoca en los grupos vulnerables.

Accesos a juego responsable en nuestra web	55.147 visitas
Reuniones de SELAE con el Consejo Asesor del Juego Responsable de la DGOJ	2

En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Con la calidad y la seguridad

Una estrategia responsable enfocada en el cliente y nuestros grupos de interés

Nuestro objetivo principal es obtener niveles de satisfacción alineados con las exigencias del mercado, gracias a la ampliación de políticas de mejora y desarrollo de productos y servicios con altos niveles de calidad y seguridad.

Asimismo, dadas las características de nuestro sector, consideramos básico el alineamiento de SELAE con las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial y de juego responsable.

Desde el año 2008, SELAE dispone de un Sistema de Gestión (SIGLAE) que asegura que éste integra la gestión de la calidad, la seguridad de la información, la gestión responsable del juego y la responsabilidad social empresarial.

Las auditorías internas del sistema integrado de gestión garantizan el cumplimiento de las normas de referencia en las que nos hallamos certificados.

En 2016, se realizaron por parte del Departamento de Calidad y RSC 33 auditorías internas de procesos y subprocesos del Sistema Integrado de Gestión.

Con el objetivo de conocer la opinión de los clientes y la percepción de nuestra red de ventas sobre nuevos servicios prestados y equipamiento, es fundamental para SELAE medir la satisfacción de estos grupos de interés, principalmente a través de encuestas directas. Estas acciones

permiten conocer los puntos fuertes y débiles de nuestra actividad.

En 2016, se han realizado encuestas de satisfacción de nuestros **clientes sobre el canal de ventas por internet**, obteniéndose un nivel de satisfacción del 7,56 sobre 10, y el **canal de ventas a través de dispositivos móviles**, con una buena acogida por parte de los clientes, situándose el nivel de satisfacción en 6,81 sobre 10. En ambas encuestas se valoran positivamente las mejoras acometidas en los dos canales durante ese año.

Igualmente, se realiza una encuesta de satisfacción a nuestros **puntos de venta sobre los servicios que proporciona SELAE**, con una buena aceptación, participando en ella 5.540 puntos de venta integrales y mixtos. El nivel medio de satisfacción entre los mismos se sitúa en 7,55, sobre 10, valorando positivamente los servicios prestados por SELAE. Estas encuestas ayudan a mejorar nuestros servicios día a día y detectar las posibles áreas de mejora en los servicios que proporcionamos a nuestra red de venta. Se están promoviendo e impulsando distintas acciones dirigidas a mejorar la calidad de los productos y servicios, incorporando las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

El diálogo permanente con nuestros grupos de interés es esencial para ver cómo entienden nuestros productos, nuestros canales de venta y los servicios que ofrece SELAE.



En lo económico

En lo social

En lo ambiental

Con el juego responsable

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Con la calidad y la seguridad

Hechos destacados en calidad 2016

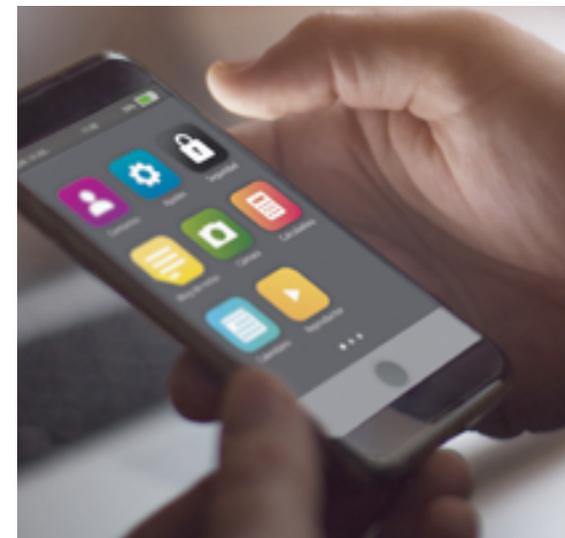
- **Renovación de la Certificación ISO 9001.** Se han realizado las actividades necesarias para el mantenimiento de las certificaciones en materia de calidad, seguridad de la información y sistemas integrados de gestión, así como de la Asociación Mundial de Loterías.
- SELAE sigue invirtiendo en la mejora de la cualificación del personal del Departamento de Calidad y RSC para afrontar nuevos retos con las debidas garantías. Con este propósito se ha impartido formación, a través de la empresa AENOR, a 17 empleados en materia de **gestión del riesgo asociado al desarrollo de los procesos y de auditorías de sistemas de gestión bajo la norma ISO-9001: 2015**. También se ha impartido, por la empresa Lavola, formación en materia de auditorías internas en **gestión del juego responsable**, bajo el estándar europeo, con el objeto de facilitar una visión más integradora de las auditorías de calidad.

En 2016, se ha realizado formación en materia de buenas prácticas para la seguridad de la información. Para SELAE, la seguridad es un elemento clave. Se realiza una **campaña de prevención dirigida a todos los empleados** sobre mal uso y riesgos relacionados con la protección de la información y acceso a los sistemas tecnológicos de la sociedad (Portal Espacio SELAE - Web del Empleado), y **tres comunicaciones internas** sobre protección de la información y acceso al correo electrónico u otros canales, con la finalidad de prevenir.

Hechos destacados en seguridad de la información 2016

- Hemos ampliado la cobertura de la **plataforma de monitorización de eventos de seguridad (SIEM)** conectada con el CERN.
- Se han puesto en marcha **sorteos electrónicos** (EuroMillón y Lluvia de Millones) que incorporan todas las garantías de seguridad necesarias.
- Se designa un **delegado de Protección de Datos**, de acuerdo a lo establecido en el nuevo Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, adelantándonos a su aplicación, en mayo de 2018.

7,56 (sobre 10) en la encuesta de satisfacción sobre los servicios del canal de venta por internet, y 6,81 (sobre 10) para los clientes de dispositivos móviles



Sobre el informe
integrado

Tabla de contenidos
del Global Reporting
Initiative



Sobre el informe integrado

Tabla de contenidos del Global Reporting Initiative

Alcance y perfil

SELAE ha elaborado la presente *Memoria integrada* de conformidad a las directrices de la *Guía G4* de la Global Reporting Initiative (GRI) versión G4. 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 2016 se confronta con la referida al año 2015.

Tabla de contenidos del Global Reporting Initiative

La tabla presenta el índice de contenidos básicos generales y específicos de la organización Global Reporting Initiative (GRI), según el estándar G4 para la opción *De conformidad - Esencial*.

Podrá consultarse en un formato digital accesible desde la web corporativa (<http://www.selae.es/es/web-corporativa/quienes-somos/memoria-anual/memoria-anual>).



Sobre el informe integrado

Tabla de contenidos del Global Reporting Initiative

Contenidos básicos generales

Estrategia y análisis

Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación
G4-1	Declaración del máximo responsable de la organización.	4-5		

Perfil de la organización

Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación
G4-3	Nombre de la organización.	8		
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	72-87		
G4-5	Localización de la sede central de la organización.	8		
G4-6	Número de países donde opera la organización.	74-75		
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	9		
G4-8	Mercados servidos.	70-71		
G4-9	Dimensiones de la organización.	26, 60-61		
G4-10	Número total de empleados.	110		
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	108		
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	179		
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto del informe.	No se han producido cambios significativos durante el periodo objeto del informe.		
G4-14	Implementación del principio de precaución.	161		
G4-15	Apoyo a iniciativas externas.	SELAE forma parte de la Fundación Seres como apuesta por el desarrollo y mejora continua en materia de RSC.		
G4-16	Asociaciones y organizaciones a las que la organización pertenece.	132-133		



Sobre el informe integrado

Tabla de contenidos del Global Reporting Initiative

Aspectos materiales y cobertura

Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación
G4-17	Entidades que figuran en el informe.	11-12		
G4-18	Definición del contenido del informe y la cobertura de cada aspecto.	184		
G4-19	Aspectos materiales.	172-173		
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	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*		
G4-21	Límite de cada aspecto material fuera de la organización.			Límite y cobertura Interno ■ Actividad SELAE Externo ■ Proveedores ■ Clientes *Aspecto no GRI
G4-22	Reexpresiones de la información de informes anteriores y sus causas.	No se han realizado recálculos de las cifras reportadas en años anteriores que deban ser justificadas.		
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto respecto a informes anteriores.	No ha habido cambios significativos en el alcance y la cobertura del informe.		



Sobre el informe integrado

Tabla de contenidos del Global Reporting Initiative

Implicación de los grupos de interés

Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	175		
G4-25	Base para la identificación de los grupos de interés.	SELAE ha identificado sus grupos de interés a partir de criterios tales como: su dependencia (respecto a sus GI y viceversa), su responsabilidad sobre ellos, su proximidad y su capacidad de influencia.		
G4-26	Participación de los grupos de interés.	176-179		
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	176-179		

Perfil del informe

Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación
G4-28	Periodo objeto del informe.	2016		
G4-29	Fecha del último informe.	2015		
G4-30	Ciclo de presentación de informes.	SELAE presenta su informe de responsabilidad social de forma anual.		
G4-31	Punto de contacto para dudas sobre el contenido del informe.	rsc@selae.es		
G4-32	Opción De conformidad con la guía; ha elegido la organización y su índice de GRI.	Esencial		
G4-33	Política y prácticas respecto a la verificación externa del informe.	El informe no se ha verificado de forma externa.		

Gobierno

Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	34		



Sobre el informe integrado

Tabla de contenidos del Global Reporting Initiative

Ética e integridad

Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación
G4-56	Valores, principios y códigos de conducta u otros de la organización.	21, 52		

Contenidos básicos específicos

Desempeño económico

Aspectos materiales	Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	60-63		
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Estado del Valor Añadido		
			En miles de euros		2016
			Valor económico creado	3.231.380,00	
			Cifra de negocio	3.176.213,5	
			Otros ingresos	51.477,2	
			Ingresos financieros*	3.689,3	
			Valor económico distribuido	1.479.794,60	
			Costes de explotación	746.477,9	
			Gastos salariales	30.861,9	
			Gastos financieros		
			Impuesto de sociedades	580.982,1	
			otros impuestos	61.679,4	
			Otros gastos de explotación	59.793,3	
			Valor económico retenido	1.751.585,40	
Amortizaciones y provisiones	6.759,80				
Reservas	1.744.825,60				



Sobre el informe integrado

Tabla de contenidos del Global Reporting Initiative

Desempeño ambiental

Aspectos materiales	Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	Enfoque de gestión.			
	G4-EN29	Multas y sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.			
			La actividad de SELAE se lleva a cabo dentro del marco jurídico vigente, incluyendo la legislación medio ambiental aplicable.		
			En 2016 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.		

Desempeño social - Prácticas laborales

Aspectos materiales	Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Capacitación y educación	G4-DMA	Enfoque de gestión.	118-121		
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación.	118		
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores.	119-120		

Sobre el informe integrado

Tabla de contenidos del Global Reporting Initiative

Desempeño social - Sociedad

Aspectos materiales	Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Comunidades locales	G4-DMA	Enfoque de gestión.	108-115		
	G4-SO1	Programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	112-113, 115		
Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	Enfoque de gestión.	52-57		
	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.		En 2016 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la legislación y normativa en este ámbito.	

Desempeño social - Responsabilidad de producto

Aspectos materiales	Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Etiquetado de productos	G4-DMA	Enfoque de gestión.	166-170		
	G4-PR5	Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.	180-181		
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	180-181		
Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios		En 2016 SELAE no ha recibido multas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	

Sobre el informe integrado

Tabla de contenidos del Global Reporting Initiative

Otros asuntos no GRI

Aspectos materiales	Indicadores	Descripción	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Información de los juegos	No GRI	Enfoque de gestión.	76-87		
	No GRI	Información sobre las características, las ventas y los premios de cada juego	76-87		
Programa Social de Apoyo a la Cultura, Investigación y Formación	No GRI	Enfoque de gestión.	138-160		
	No GRI	Aportación de SELAE a las actividades de carácter educativo, cultural e investigación, 2016	138-160		
Estrategia, Objetivos y Proyectos	No GRI	Enfoque de gestión.	22-25		
	No GRI	Modelo de negocio basado en altos niveles de calidad y de seguridad de los servicios y productos, en juegos responsables y sostenibles	22-25		



LOTERÍAS
Y APUESTAS DEL ESTADO