

6

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

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



COMPROMISOS DE SELAE CON LAS PERSONAS PARTICIPANTES

JUEGO RESPONSABLE

1. Introducción

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

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



Sin embargo, SELAE consciente del impacto social que provoca el juego problemático (ludopatía), adopta un **alto nivel de compromiso** con el Juego Responsable, garantizando la protección de grupos vulnerables (jugadores con problemas, y en especial, con menores), la protección de sus participantes a través del diseño de juegos no problemáticos y la promoción de una práctica de Juego Responsable.

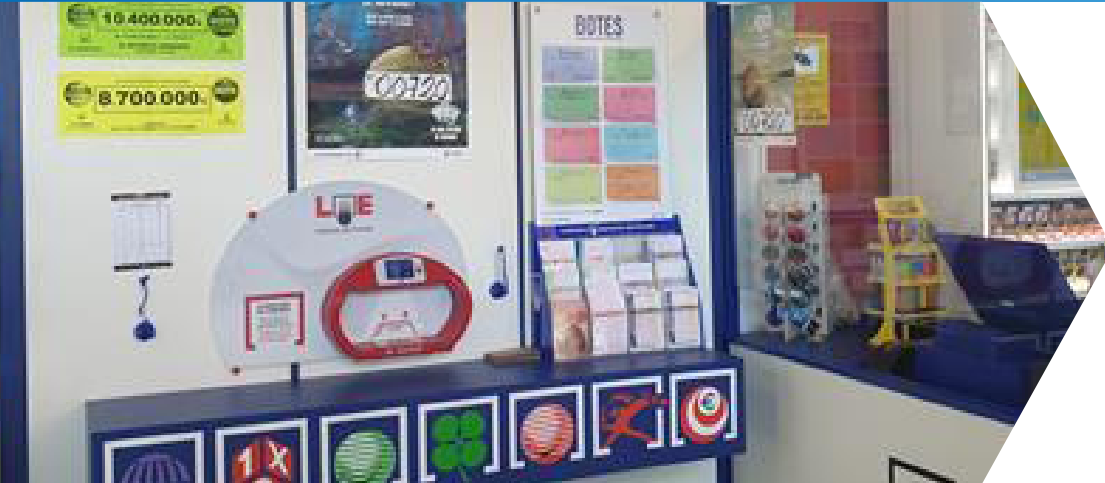
SELAE trabaja de manera activa mejorando la gestión responsable del juego, incluyendo acciones de diverso tipo **preventivas, de sensibilización, de intervención y de control**, con la finalidad de conseguir buenas prácticas de juego.

Este compromiso con el juego responsable se ve reflejado en la implantación del marco de certificación de Juego Responsable de la European Lotteries en sus procesos de negocio, con el objetivo de garantizar que sus juegos sean seguros y sigan las mejores prácticas que permitan a sus participantes tomar una decisión consciente sobre el juego, asegurando su bienestar y el de su familia.

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

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

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



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

a. Formación sobre el Juego Responsable

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

- **Delegaciones comerciales y puntos de venta:** se impartieron acciones formativas y de sensibilización a los delegados y delegadas comerciales y agentes de venta (Red Comercial de SELAE) recordándoles los principios de Juego Responsable (no ofrecer juego a menores de 18 años, informar al público de manera detallada, informar sobre los prestadores de ayuda, informar y promocionar actitudes de Juego Responsable...) con los siguientes resultados:



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



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



12.371 personas asistentes

1.058 sesiones

150 personas formadoras

1.323 horas

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

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

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

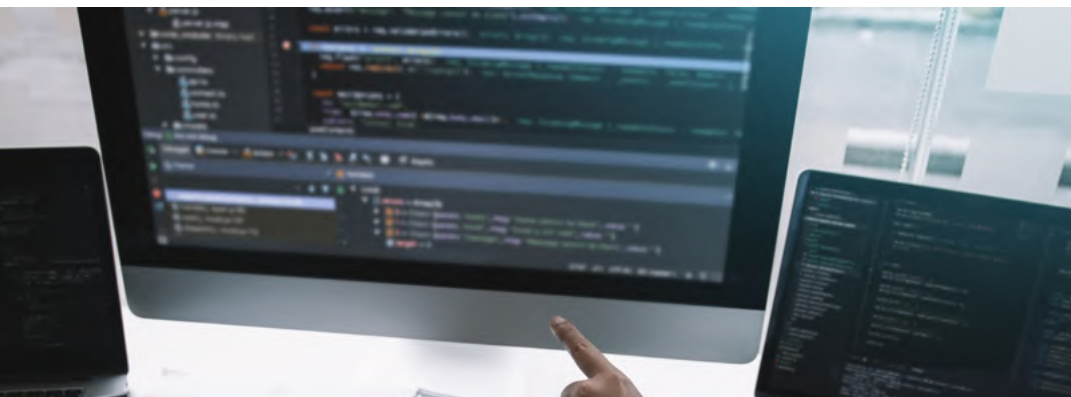
se entregó material de formación e información actualizado, a aquellas personas del Centro de Atención al Usuario (CAU) que atenderán, específicamente, el nuevo Servicio Telefónico de Atención al Usuario en Juego Responsable, de acuerdo con el nuevo Real Decreto de Comunicaciones Comerciales de las actividades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

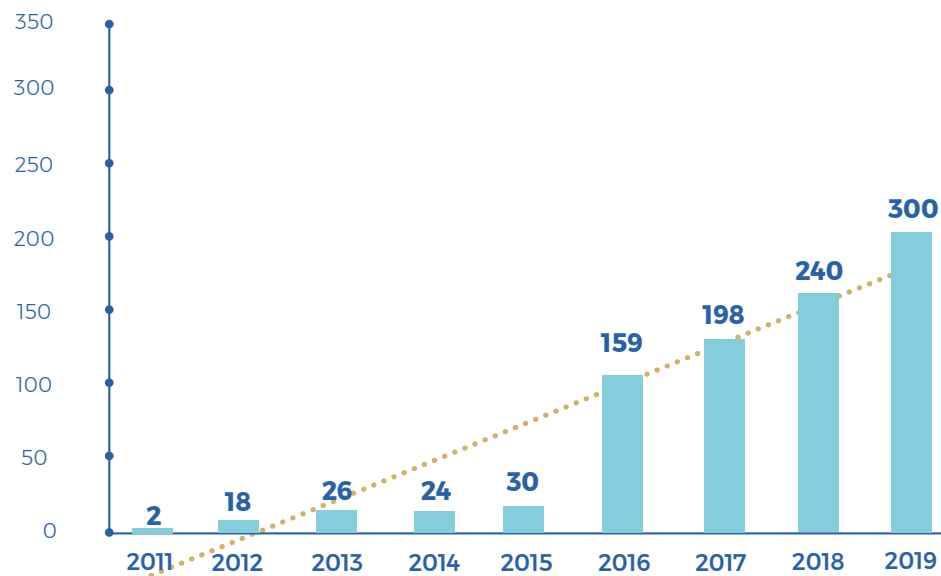
b. Realización de estudio sobre medidas de autoexclusión en SELAE

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

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

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



Nº de autoexcluidos por año


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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

g. Elaboración de una nueva versión del Código de Publicidad y Marketing

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Los objetivos de este procedimiento eran:

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

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

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

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



531 personas autoexcluidas (300 en 2019)



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Juego Responsable en SELAE

Los principios de SELAE en materia de Juego Responsable son:

- **Incorporación de mecanismos** para evitar el acceso indebido al juego por parte de los menores (la primera regla del juego + 18 años)
- **Fomentar la integridad** y la colaboración en la lucha contra el juego ilegal.
- **Identificar las mejores prácticas con respecto al Juego Responsable.**
- Introducir el **Juego Responsable como parte integral de sus operaciones**, estableciendo reglas claras con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y que los intereses de los jugadores y grupos vulnerables sean protegidos.
- **Fomentar investigaciones y/o estudios** con el fin de contribuir a la comprensión por la sociedad del impacto social del juego, comunicando sus resultados a los grupos de interés.
- **Proporcionar al público información** precisa y adecuada para que pueda hacer una selección razonable de sus actividades de juego, promocionando actitudes de Juego Responsable.
- **Elaborar una publicidad responsable** (Código de Publicidad).
- **Facilitar formación e información**, en materia de Juego Responsable, a los empleados y empleadas de SELAE e implementar programas para los agentes de ventas.
- **Informar participantes, empleados y empleadas, y agentes de venta** en lo referente a Centros Especializados de Ayuda o Asociaciones, en caso de juego excesivo.
- **Mejorar periódicamente sus programas de Juego Responsable.**

CADA EDAD TIENE SU JUEGO



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

4. Medidas de juego responsable en SELAE

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

a. Protección a menores de edad

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

- **SELAE informa de la prohibición del juego a menores** tanto en presencial como por internet y en todas sus acciones publicitarias.
- **SELAE dispone en lugar visible de la web de juego** de un icono en donde se indica la prohibición de jugar a menores.
- **SELAE controla la edad y no acepta la inscripción, registro y participación de menores**, ni de personas que están registradas en el registro de Interdicción de Juego, y así se informa debidamente en la web.
- **SELAE garantiza un control de la veracidad de los datos proporcionados por los participantes online**, mediante los mecanismos de verificación habilitados y exigidos por la Ley 13/2011, de 27 de mayo de regulación del juego.
- **SELAE conserva registro de todos los intentos de acceso**, ya se realicen con o sin éxito, para su posterior auditoría.
- **SELAE proporciona información para garantizar la confidencialidad de las contraseñas**, a fin de impedir el acceso de menores de edad con la cuenta de un adulto.

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

b. Acciones Preventivas contra el juego online excesivo

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

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

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

c. Información sobre centros de ayuda

- SELAE ofrece información sobre servicios de ayuda y asistencia para participantes con problemas de juego excesivo (**Centros de Salud Pública, Asociación de exjugadores FEJAR, entre otros**) tanto a través de nuestra Web, de nuestros puntos de venta y del centro de atención a usuarios. En 2020 se incorporó nueva información en Centros de Ayuda, y un nuevo enlace a la Dirección General de Ordenación del Juego que permite conocer las asociaciones, organismos oficiales, hospitales del Sistema Nacional de Salud y universidades y otros centros de ayuda y asistencia presentes en cada Comunidad Autónoma.



CALIDAD Y SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS

1. Calidad

Una estrategia enfocada al participante

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

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

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

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



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

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

Sistema de supervisión de calidad empresas proveedoras

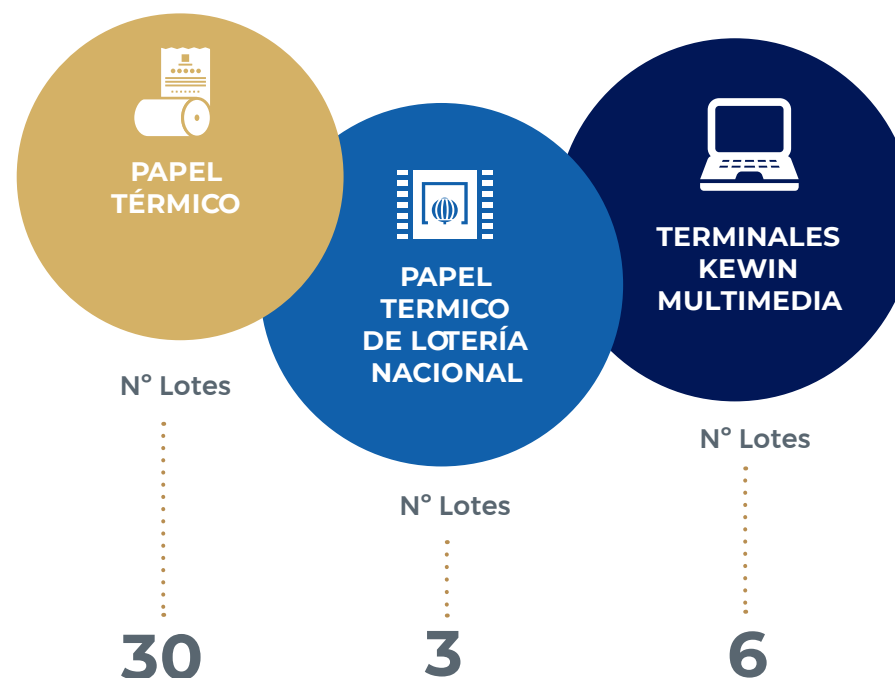
Debido a las obligaciones de publicidad y libre concurrencia establecidas, entre otras cosas, en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, SELAE no mantiene un registro de empresas proveedoras autorizadas, a modo y semejanza de lo que establecen las Norma ISO 9001 de calidad.

SELAE tiene un procedimiento del proceso de control de calidad de aquellos bienes adquiridos a las empresas proveedoras que tiene un carácter crítico y que se van a ubicar en los puntos de venta y afectan a su cadena de valor, como son los terminales de los puntos de venta, impresoras y el papel de éstas, que constituye el resguardo de la compra de los productos de SELAE.

El Proceso de supervisión consiste en las siguientes tareas:

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

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





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

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

Para conocer la percepción de satisfacción sobre los servicios que ofrecemos al participante del canal Internet (previamente han dado permiso para poder realizarlas), han dado permiso para poder realizarlas), y de los puntos de venta, SELAE realiza anualmente encuestas online.

Medida de la percepción de la satisfacción (valor medio puntuación de 1 a 10)

	2020	2019
 Participantes canal Internet	8,48	8,41
 Puntos de venta	-	7,54
 Participantes de canal presencial:		
<ul style="list-style-type: none"> • Comercialización y atención 	8,32	-
<ul style="list-style-type: none"> • Juegos 	7,71	-

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

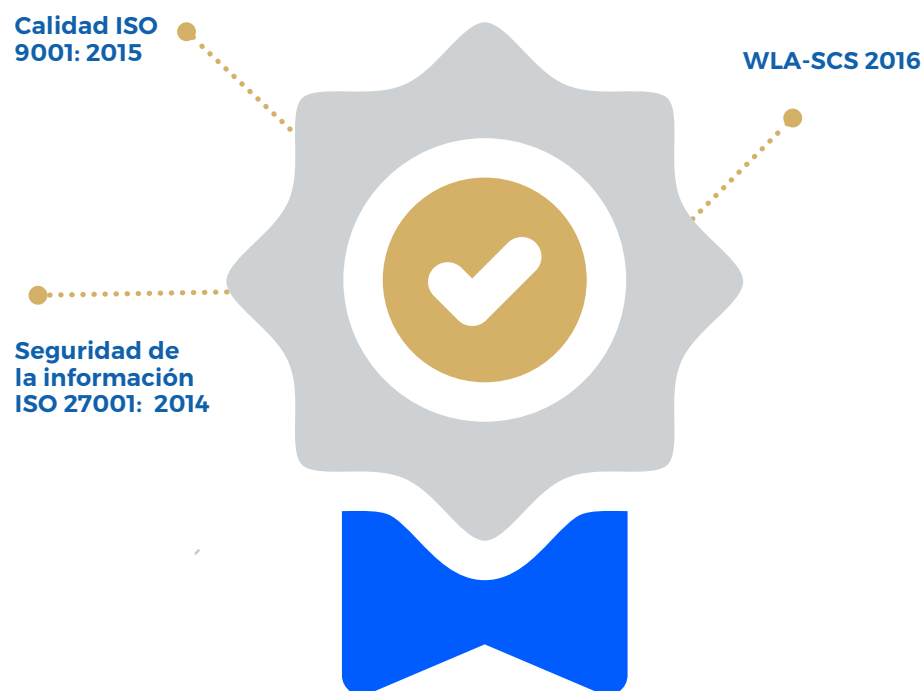
Sistema de quejas y reclamaciones de nuestros participantes

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

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

Certificaciones

Para SELAE es fundamental no sólo la calidad de sus productos y servicios, sino también la calidad de su gestión. Esta circunstancia se refleja en las certificaciones de calidad y seguridad por entidades acreditativas independientes. En marzo de 2021 se realizaron las auditorias correspondientes al año 2020 (El COVID dio una prórroga a la validez de los certificados) por la empresa de certificación **EQA**, y ha supuesto la renovación de las tres normas:



2. Seguridad de la información

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

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

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

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

- i. Controles seleccionados del Anexo A a la norma ISO/IEC 27001:2013
- ii. Los Estándares de Controles de Seguridad de la Asociación Mundial de Loterías (WLA SCS 2016)
- iii. La Normativa sobre Seguridad en el Sistema Técnico de Juego fruto del desarrollo de la Ley de Juego

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

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

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

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

Durante el año 2020 los hechos más relevantes han sido:



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



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



f.Renovar el modelo de análisis de riesgos.



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



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



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



Gestión de Incidentes de Seguridad

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

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

Riesgos y medidas adoptadas en Ciberseguridad

Dentro del marco del SGSI, SELAE realiza una gestión de riesgos de Seguridad de la Información (**Riesgos de Ciberseguridad**), identificando todos los activos involucrados, sus dependencias, amenazas que los afectan y las salvaguardas y controles existentes. A partir de este análisis se determinan las carencias y se diseñan las acciones correspondientes para su subsanación.

Existe una política de actualización de las plataformas para limitar los riesgos de seguridad. Los datos necesarios se salvaguardan en conformidad con sus características específicas de criticidad. La red interna de SELAE está fuertemente segmentada, lo que limita la posibilidad de acceso no autorizado a los recursos.

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

Certificaciones

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

Formación y sensibilización en materia de Seguridad de la Información

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

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

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



Imagen cedida por Cruz Roja Española

COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA SOCIEDAD

HUELLA SOCIAL DE SELAE

SELAE desde su creación hace 258 años, mantiene una clara vocación social y de servicio público con el objetivo de aportar sus beneficios al conjunto de la sociedad española de un modo sostenible. Para SELAE, valores como la solidaridad, integridad, sostenibilidad, transparencia, valor compartido y responsabilidad, junto al compromiso con el juego responsable y el respeto al medio ambiente, conforman algunas de sus señas de identidad más características, contribuyendo al crecimiento económico, al progreso y la cohesión social.

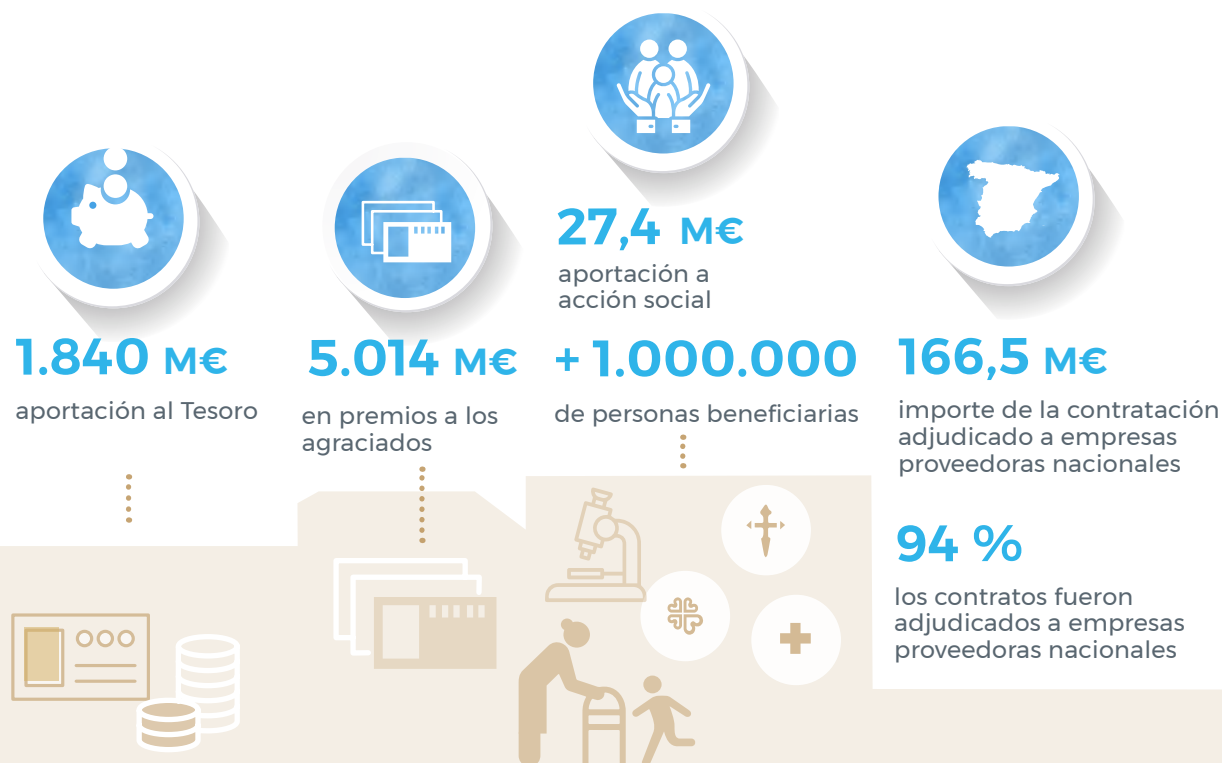
SELAE promueve principios de juego responsable, de solidaridad, integridad, sostenibilidad, transparencia y responsabilidad ante la sociedad, promocionando los valores éticos, sociales, culturales, deportivos y ambientales, todo ello con el objetivo de generar valor, riqueza, bienestar y desarrollo para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

SELAE en el año 2020 contribuyó de forma directa a la economía del país a través del ejercicio responsable de nuestras actividades, los dividendos e impuestos que paga al Tesoro Público, las empresas proveedoras a las que compra productos y servicios, las personas a las que emplea directamente y empleo indirecto generado por nuestra actividad, y por los premios que paga.

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

Cifras de la huella social de SELAE 2020

1. Actividad económica generada por SELAE



2. Empleo generado en 2020, directo e indirecto



COMPROMISO SOCIAL DE SELAE

SELAE tiene un compromiso desde su creación en el siglo XVIII con la sociedad. Los beneficios obtenidos por la Sociedad son destinados al Tesoro Público y, por tanto, a toda la sociedad española, y otra parte de nuestros ingresos como Sociedad se destinan a cubrir las necesidades de los grupos más vulnerables. En este sentido, Loterías articula su labor social a través de proyectos sociales encuadrados dentro de tres grandes ejes de actuación: **social, cultural y apoyo al deporte**.



Imagen cedida por Caritas

Financiación en euros (IVA incluido)

Ámbito	2020	2019
 Social	22.099.280	21.592.743
 Cultural	293.824	1.083.409
 Deportivo	4.981.908	5.529.071
TOTAL	27.375.012	28.205.223

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

APOYO A LA SOCIEDAD

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

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

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

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

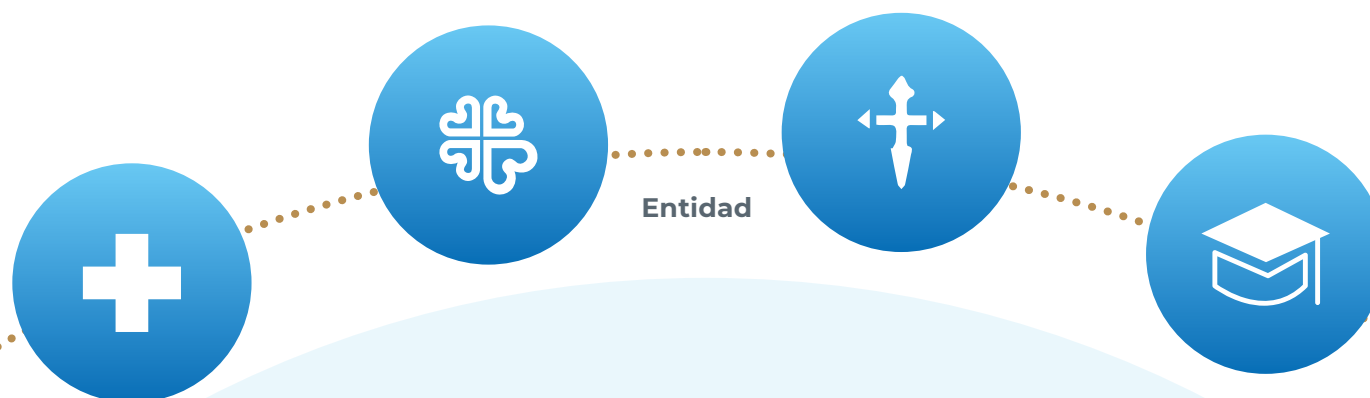
PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL DE LOTERÍAS

PERSONAS BENEFICIARIAS

Atención a personas mayores	290.882
Atención a personas discapacitadas	27.007
Atención a mujeres en situación de dificultad social	11.864
Atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad	417.811
Familias	2.181
Atención a la salud	109.250
Empleo e inserción laboral	3.138
Inmigrantes	760
Cruz Roja Responde	193.904

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

La aportación económica se distribuyó de la siguiente manera:



Cruz Roja	15.070.840 €
A.E. Contra el Cáncer	3.339.220 €
Cáritas	3.339.220 €
Colegio San Ildefonso	350.000 €

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

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

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



Acciones sociales a través de la Cruz Roja

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

PROGRAMAS	PERSONAS BENEFICIARIAS
Atención a personas mayores confinadas en sus domicilios, mediante entrega de productos de primera necesidad (alimentación, higiene, material sanitario). También se han realizado actividades de transporte y acompañamiento para gestiones indispensables (consultas médicas, trámites bancarios, etc.) y se han recogido y distribuido productos farmacéuticos. Además, se han realizado llamadas telefónicas de seguimiento, a través del servicio multicanal “Cruz Roja te Acompaña”, para conocer la situación de los mayores, sus necesidades, y brindarles la asistencia requerida.	290.747
Atención a personas discapacitadas , mediante suministro de productos de primera necesidad (alimentación, higiene, etc.) y tareas de acompañamiento (consultas médicas, bancos, etc.).	26.963
Atención a mujeres en situación de dificultad social. El programa comprende entre otras, las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> · Acogida, atención y asesoramiento a mujeres en situación de precariedad. · Detección e intervención con víctimas de trata. · Casas de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género. · Dispositivos de acogida para mujeres víctimas de violencia de género. · Empoderamiento de mujeres en situación de vulnerabilidad social. 	11.417

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

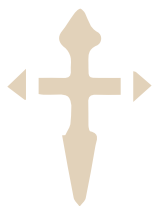


Acciones sociales a través de Caritas

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

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

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



Acciones sociales a través de la AECC

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

ACTIVIDADES	PERSONAS BENEFICIARIAS
Atención sanitaria <ul style="list-style-type: none"> · Aclaración de dudas relacionadas con el diagnóstico, los tratamientos y los efectos secundarios. · Pautas de enfermería para abordar los efectos secundarios de los tratamientos y mejorar el estado de salud. · Información y preparación para pruebas diagnósticas. Atención Psicológica <ul style="list-style-type: none"> · Asesoramiento y apoyo para hacer frente al malestar emocional causado por la enfermedad y los tratamientos · Mejorar la comunicación con la familia, los amigos y el equipo médico Atención social <ul style="list-style-type: none"> · Información y orientación sobre prestaciones y recursos sociales. · Abordaje de dificultades laborales derivadas de la enfermedad. 	9.878

Acciones sociales a través Colegio de San Ildefonso

SELAE mantiene el compromiso de potenciar todos los aspectos relacionados con la formación integral de los alumnos del Colegio de San Ildefonso en su dimensión personal, académica e intelectual. Loterías colabora con la Residencia-Internado San Ildefonso en medidas que contribuyan a la educación integral y al bienestar de sus residentes y de sus exalumnos. Entre dichas medidas destaca la concesión de becas y ayudas económicas que les permitan continuar sus estudios en todos los niveles del sistema educativo. En el año 2020 SELAE destinó **350.00** euros, la misma que en el año 2019.

Acciones sociales a través del apoyo a la investigación

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

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

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

SELAE considera la investigación médica como elemento de clave para la generación de nuevos conocimientos y de nuevos tratamientos más eficaces, todo ello como elemento fundamental del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y las ciudadanas.

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




Imagen cedida por AECC. Dr. SEOANE



Investigación proyectos AECC

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

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



ES DIFÍCIL GANAR A LOS QUE NUNCA SE DAN POR VENCIDOS



ADOP
Patrocinador
del Equipo
Paralímpico
Español



1. Vulnerabilidad social

Apoyo a las campañas contra la violencia de género

SELAE es una empresa comprometida con las causas sociales, como pone de manifiesto el hecho de que forme parte de la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”. En este sentido, colabora en la concienciación de la sociedad para que adopte una postura firme en contra de esta lacra, a través de los décimos de Lotería Nacional.

Apoyo a la mujer trabajadora

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

Apoyo a los Deportistas Paralímpicos

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

2. Con las buenas causas

SELAE continúa apoyando y celebra sorteos dirigidos a difundir, dar visibilidad y sensibilizar a la sociedad en general, sobre diversas enfermedades y dolencias u otras cuestiones de relevancia social, a través de sus canales, medios de comunicación o décimos puestos a la venta.

En 2020 destacó los siguientes:

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



APOYO A LA CULTURA

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

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

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

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

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

Las aportaciones al ámbito de la cultura fueron las siguientes:

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

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

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

- **Festival Internacional de Cine de Donostia**

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



NÚMERO DE NAVIDAD
VUELTA CICLISTA
87716



APOYO AL DEPORTE

Desde SELAE mantenemos un compromiso constante con el mundo del deporte fomentando la práctica deportiva y promocionando los valores del deporte español.

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

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

En el año 2020, SELAE colaboró
en 37 patrocinios deportivos

Las aportaciones económicas al ámbito del deporte fueron las siguientes:

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

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE SELAE

Introducción

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

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



Consumos

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

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

a. Consumibles en el Punto de Venta

Uno de los consumibles más importante en nuestra actividad es el papel de boletos, décimos y resguardos. Implementamos desde hace tiempo medidas sostenibles con relación al papel. Una de ellas es que el papel utilizado en nuestra actividad tenga el sello FSC (bosques sostenibles).

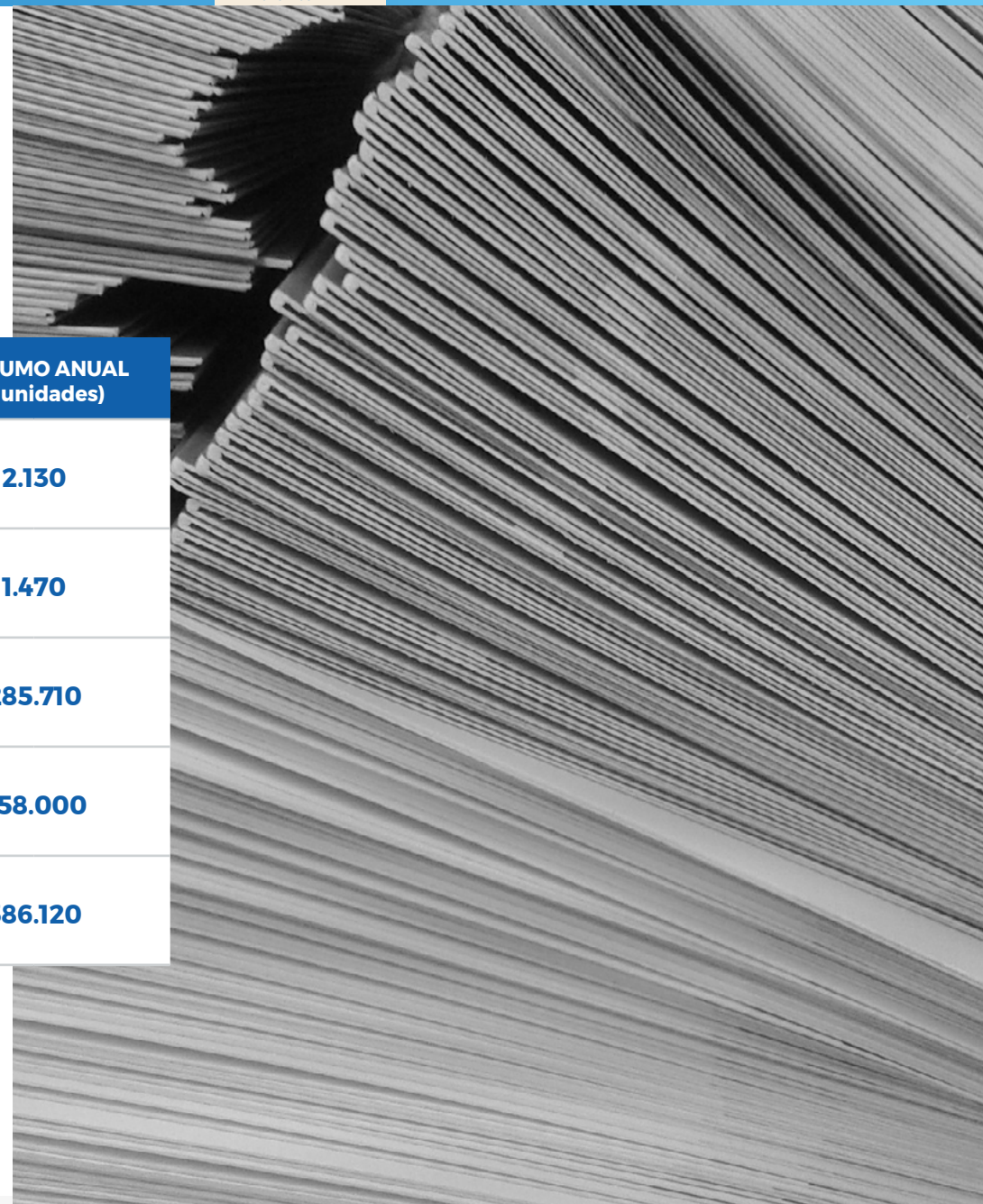
Con LoteríasPRO, una app a disposición del participante para pronosticar sus apuestas de cualquiera de nuestros productos sin necesidad de usar papel.

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

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



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



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



b. Consumibles de oficina

Dentro de las medidas para la reducción de papel hemos implementado la centralización de los sistemas de impresión, la digitalización de la información y automatización de los flujos de trabajo.

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

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

Toneladas Consumo de papel*



2020
7,04T
 Papel de Oficina

2019
8,18T
 Papel de Oficina



790,82T
 Papel de Loterías
 de Resguardos

1.168,84T
 Papel de Loterías
 de Resguardos

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



2. Consumo de agua y energía

a. Consumo de Agua

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

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

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

Consumo agua m³


2020
12.795 M³⁽¹⁾

Empresas proveedoras


2.422 M³

SELAE (Oficinas)

TOTAL
15.217 M³
2019
19.209 M³

Empresas proveedoras

5.573 M³

SELAE (Oficinas)

24.782 M³
⁽¹⁾

Dato disponible a octubre de 2020

b. Consumo de Energía

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

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

Consumo energético SELAE



2020
4.439.210 kwh
 Electricidad

2019
5.040.274,00 kwh
 Electricidad



80.558 M³
 Gas

87.950 M³
 Gas



11.136,96 l
 Combustible de vehículos

14.914,56 l
 Combustible de vehículos



2.400 l
 Combustible (Gasoil de grupos electrógenos)

3.551 l
 Combustible (Gasoil de grupos electrógenos)



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

42,50 kg
 Recarga de gas refrigerante en los CPD (R407C)

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

Consumo energético empresas proveedoras

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

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

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

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



Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

c. Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética

SELAE mantiene su apuesta por la eficiencia energética, y para ello invertimos en soluciones tecnológicas TI “verdes” para optimizar el consumo energético y responsable con el objetivo de reducir nuestra huella ecológica:



- Adquirimos servidores eficientes energéticamente.
- Incorporamos tecnologías más eficientes para la climatización e iluminación.
- Usamos sistemas de multiconferencia telefónica, videollamadas de alta definición con pantallas compartidas y mensajes inteligentes (Skype) o videoconferencia para evitar costes y disminuir los desplazamientos y viajes.
- Utilizamos equipos tecnológicamente más eficientes.

En el contrato de suministro de la energía eléctrica a las sedes de SELAE se incluye como condición especial de ejecución que la energía suministrada tendrá al menos un 50% de garantía de origen. A estos efectos, se entiende por garantías de origen, la herramienta que acredita que una cantidad de electricidad ha sido producida por fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia en cualquier punto del país.



Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

d. Consumo de energía en los Centros de Procesos de Datos

En los Centros de procesamiento de datos (CPD's) de SELAE, en Manuel Tovar y Xaudaró se viene aplicando una serie de medidas enfocadas al uso eficiente de la energía y la reducción del consumo eléctrico:

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

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

Consumo energía CPD*



2020
1.561.781 kwh
 Electricidad (Kwh)

2019
1.665.850 kwh
 Electricidad (Kwh)

*Centros de Procesos de datos de SELAE

Cambio Climático

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

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

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



Alcance 1

Origen de
emisiones

Toneladas Emisiones
en T CO₂eq 2020

Toneladas Emisiones
en T CO₂eq 2019



27,48

Combustible de vehículos
propios (SELAE)

37,18

Combustible de vehículos
propios (SELAE)

6,50

Combustible de grupos
electrógenos (SELAE)

8,35

Combustible de grupos
electrógenos (SELAE)



171,54

Gas (SELAE)

171,54

Gas (SELAE)

0

Recarga de gases
refrigerantes (SELAE)

75,40

Recarga de gases
refrigerantes (SELAE)

TOTAL
de emisiones
de CO₂ Alcance 1

205,52

329,82

Alcance 2

Origen de
emisiones

Toneladas Emisiones
en T CO₂eq 2020

Toneladas Emisiones
en T CO₂eq 2019



1.376,16

Procedente del consumo
de Electricidad (SELAE)

2.066,5

Procedente del consumo
de Electricidad (SELAE)

TOTAL 1.376,16

de emisiones
de CO₂ Alcance 2

2.066,5

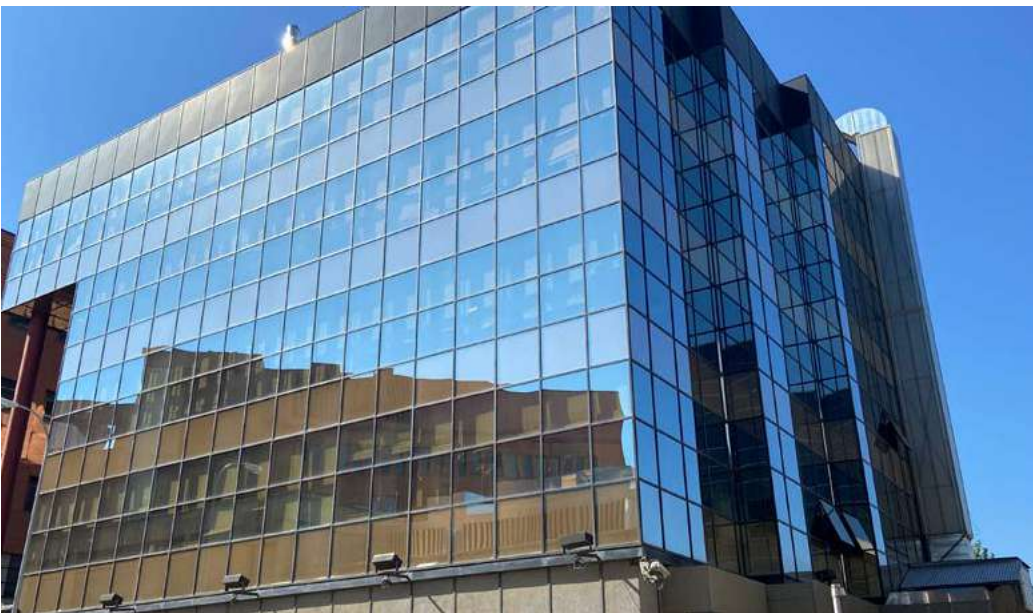


Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

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

- Movilidad sostenible:
 - Durante 2020 se colocaron 9 tomas de recarga para los vehículos eléctricos en las sedes central y operativas de SELAE.
 - Desde 2019 se vienen habilitando plazas específicas en los parkings para bicicletas de las personas trabajadoras de SELAE.
- Utilización de tecnología freecooling en el centro de proceso de datos.
- Equipamiento TIC más eficiente energéticamente.
- Fomento de buenas prácticas en responsabilidad ambiental y en movilidad sostenible (reserva de plazas específicas en el aparcamiento de SELAE para coches eléctricos y bicicletas de las personas trabajadoras).
- Mantenemos y fomentamos el transporte público, asumiendo SELAE el coste del importe del abono transporte.

Gestión de Residuos

Gestionamos los residuos derivados de nuestra actividad de una forma eficiente y óptima, facilitando el reciclado de papel de oficina y equipamiento electrónico.

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

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

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

Toneladas Residuos Gestionados SELAE



TOTAL 288,16T

368,97T

*Estimaciones basadas en peso de los equipos



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

Nuestras empresas proveedoras también han gestionado sus propios residuos.

Toneladas Residuos gestionadas empresas proveedoras



Generación de energía renovable

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



Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

Medidas adoptadas para preservar o restaurar la biodiversidad

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

Las acciones adoptadas:

1. Compra verde y responsable

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

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

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

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



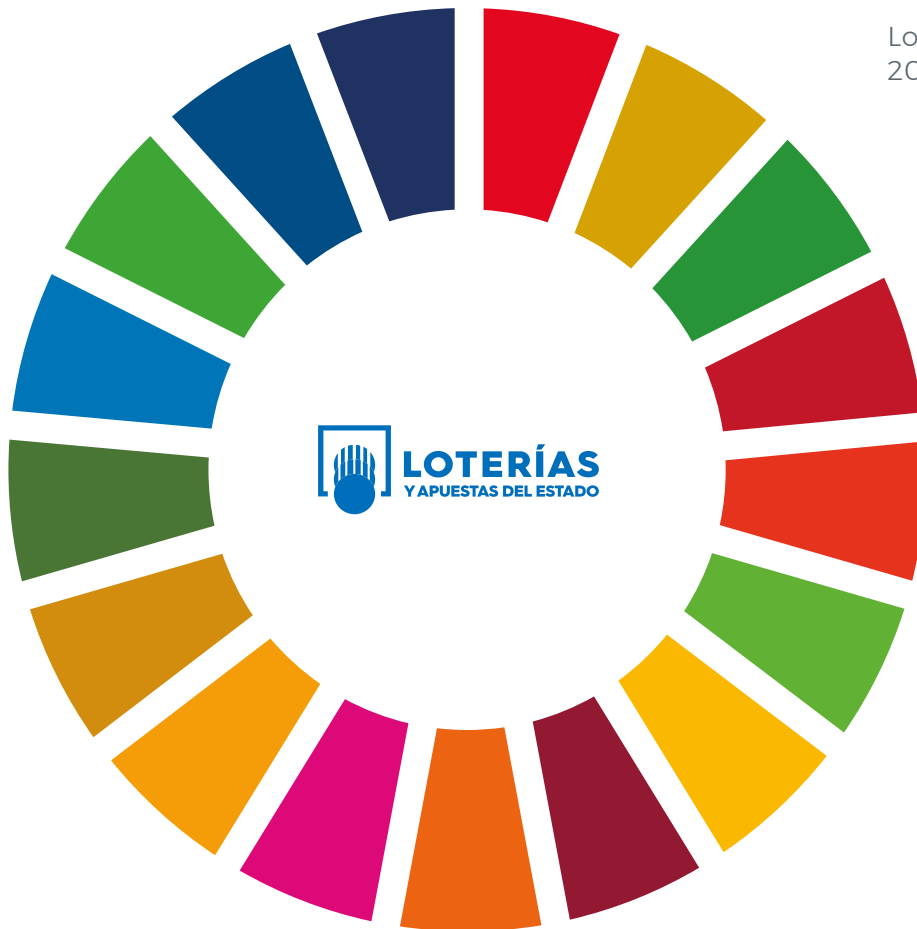
Acciones de sensibilización

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

Dentro del compromiso con el medioambiente, SELAE apoya la difusión y visibilidad de la Lucha Contra el Cambio Climático y la Protección del Hábitat. Colaboramos en su cumplimiento, consciente de que nos enfrentamos a la apuesta más importante que hemos tenido en nuestra historia como es el “Cambio Climático”.

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

SELAE CON LA AGENDA 2030



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




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

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

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

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

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

ODS	CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<p>Ayudas a las personas en situación extrema vulnerabilidad</p> <p>La atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad por circunstancias sociales o económicas. Financiamos programas de Cruz Roja, Cáritas y AECC y a través de ellos cubrir las necesidades básicas (alimentos, vestuario, enseres domésticos...), prevención de la exclusión residencial, escolarización (material escolar, vestuario...). También financiamos acciones sociales dirigidas a proporcionar refugio y cobertura de necesidades básicas (abrigo, alimentación e higiene).</p>
 <p>2 HAMBRE CERO</p>	<p>Hambre cero</p> <p>Contribuimos con nuestra financiación a la distribución de alimentos a personas en situación de especial vulnerabilidad: personas mayores, grupos familiares con menores y/o personas mayores a su cargo, familias, en colaboración con Cáritas y Cruz Roja.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Nuestro compromiso con la salud y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras</p> <p>En SELAE tiene establecidas actividades para garantizar que las personas trabajadoras desarrollan su actividad en entornos laborales seguros y saludables, para ello los trabajadores y trabajadoras de SELAE disponen de un servicio médico, se realizan anualmente pruebas médicas a todas las personas trabajadoras y auditorias de riesgos laborales, y tiene constituidos comités de seguridad y salud. Asimismo, fomenta hábitos de vida saludables a través de comunicaciones internas a todos los empleados y empleadas por parte del servicio médico.</p>

CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE

Nuestro compromiso con la investigación y la salud

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

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

ODS

CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Impulso al talento

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

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

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

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

CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE

Nuestro compromiso con la educación

Nuestro compromiso para potenciar todos los aspectos relacionados con la formación integral de los alumnos del Colegio de San Ildefonso en su dimensión personal, académica e intelectual. Este compromiso se plasma a través de la concesión de becas y ayudas económicas que les permitan continuar sus estudios en todos los niveles desde Educación Primaria hasta Estudios Universitarios o de cualquier otro tipo, así como la concesión de premios de estudio e investigación para trabajos relacionados con la protección del menor y/o elevación del nivel educativo y cultural de los niños y jóvenes.

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

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
5 IGUALDAD
 DE GÉNERO

Nuestro compromiso con la igualdad

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

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

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

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
7 ENERGÍA ASEQUIBLE
 Y NO CONTAMINANTE

Nuestro compromiso con la sostenibilidad energética

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

CONTRIBUCIÓN INDIRECTA DE SELAE
Facilitar la energía a personas en dificultad

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

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
8 TRABAJO DECENTE
 Y CRECIMIENTO
 ECONÓMICO

Nuestro compromiso con empleo estable

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

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

CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE
Nuestro compromiso con el empleo

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

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
9 INDUSTRIA,
 INNOVACIÓN E
 INFRAESTRUCTURA

Transformación digital

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

ODS
CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE

Nuestro compromiso con reducción de la desigualdad

SELAE financia programas de atención a personas con discapacidad, dirigido a promover la inserción social y laboral de las personas en situación de discapacidad mediante la provisión de servicios adaptados a sus necesidades.

Incluye, entre otras, las siguientes actividades: Atención temporal a familias con personas dependientes; Atención en playas y otras actividades de ocio y tiempo libre; Ayuda a domicilio básica y complementaria; Distribución de ayudas técnicas de apoyo; Centros de Día; Viviendas tuteladas; Teleasistencia fija y móvil; Transporte adaptado; Localización de personas con deterioro cognitivo.

Estos programas son realizados por Cruz Roja, Cáritas y AECC. SELAE también ayuda a los deportistas paraolímpicos.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE

Apoyando a que las ciudades sean más sostenibles

SELAE con el fin de facilitar una movilidad más sostenible, financia el bono transporte a sus empleados y empleadas, ha adquirido vehículos eléctricos para la realización de mantenimiento o visitas comerciales a los puntos de venta de Madrid, ha instalado en tres de sus sedes cargadores para vehículos eléctricos para fomentar su uso, y ha aumentado el nº de plazas de parking para bicicletas. En dos de sus sedes tienen instaladas células fotovoltaicas y genera energía verde a la red.

CONTRIBUCION INDIRECTA DE SELAE
Apoyando a que las ciudades sean más sostenibles

Financiamos el programa de teleasistencia para personas con cáncer de la AECC, en las que cualquier ciudadano puede consultar dudas sobre el cáncer o que ayudas puede recibir.

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
12 PRODUCCIÓN
 Y CONSUMO
 RESPONSABLES

Operadora de juegos responsable y sostenible

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

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
13 ACCIÓN
 POR EL CLIMA

Nuestro compromiso con el medioambiente

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

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

Nuestro compromiso con la transparencia y el buen gobierno

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

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

ODS
CONTRIBUCION DIRECTA DE SELAE
17 ALIANZAS PARA
 LOGRAR
 LOS OBJETIVOS

Colaborando para ayudar a la sociedad

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



LOTERÍAS
Y APUESTAS DEL ESTADO