

5

Negocio Responsable

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



NEGOCIO RESPONSABLE

ESTRATEGIA

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

Desde su fundación, hace más de dos siglos y medio, mantiene una clara vocación social y de servicio público, con el objetivo de aportar sus beneficios al conjunto de la sociedad española de un modo sostenible. Para SELAE, valores como la solidaridad junto al compromiso con el juego responsable y el respeto al medio ambiente, conforman algunas de sus señas de identidad más características.

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

Para cumplir estos objetivos, se proponen y ejecutan un conjunto de acciones y proyectos concretos que abarcan todas aquellas áreas relevantes para SELAE. Dichos objetivos son ejecutados durante el año y se identifican, para cada uno de ellos, las metas a lograr en el ejercicio. Estas metas y los proyectos para alcanzarlas se agrupan en diferentes perspectivas, de marca, de cliente, de producto, de procesos y de capacidades que componen la estrategia global.

Ejes estratégicos:

1

Potenciar el trabajo en equipo

2

Potenciar la Estrategia de Comunicación asociada a los valores de SELAE

3

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

4

Facilitar la gestión de nuestra Red de Venta

5

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

6

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

HITOS 2020

Primer cuatrimestre

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

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

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

Segundo cuatrimestre

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

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

Tercer cuatrimestre

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

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

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

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

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

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

Reconocimiento:

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

NUESTRO NEGOCIO: EVOLUCIÓN

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

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

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



Evolución del GGR total del Sector juego 2000-2019 (Presencial y Online) en millones de euros.
Fuente: Anuario CEJUEGO 2020. (*) Impacto del Covid-19, juego real entre enero y octubre de 2020.

¹GGR (Gross Gaming Revenue), es el margen del organizador del juego y equivale a sus ingresos. Se calcula como la diferencia entre las cantidades jugadas y los premios).

Es, por tanto, un mercado en ciclo expansivo hasta comienzos de **2020**, que experimentó una acusada caída entre los años 2009 y 2014, asociada a la recesión económica, flexionando en ese año hacia una senda de recuperación que se consolidó en 2017 y que ha continuado en 2018 y 2019. Los primeros datos de 2020 son muy negativos para el sector, circunstancia que se analizará más tarde.

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

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

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

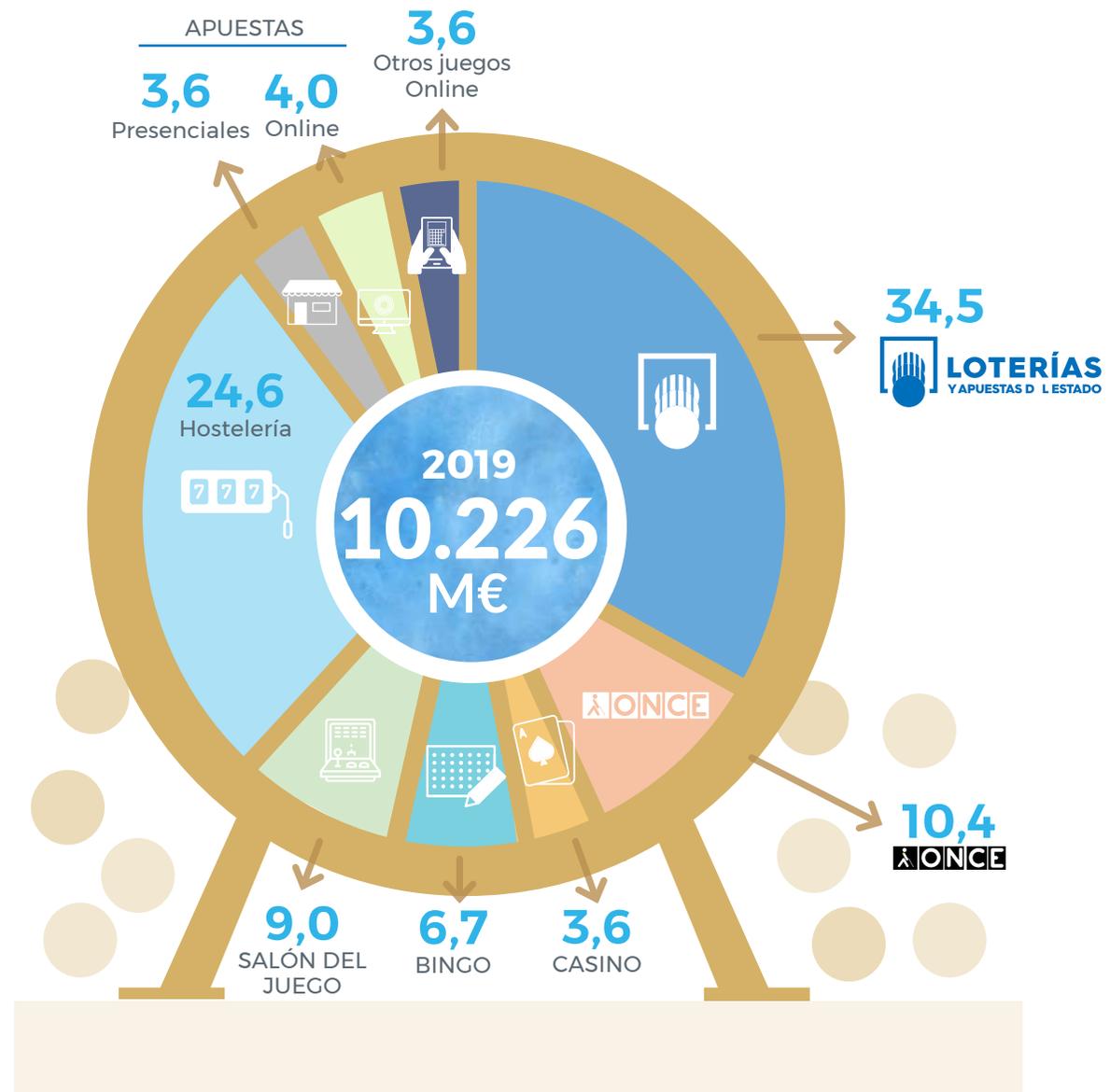


Gráfico: Cuota de mercado en GGR de los operadores de juego en España. Fuente: Anuario CEJUEGO 2020.

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

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

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

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

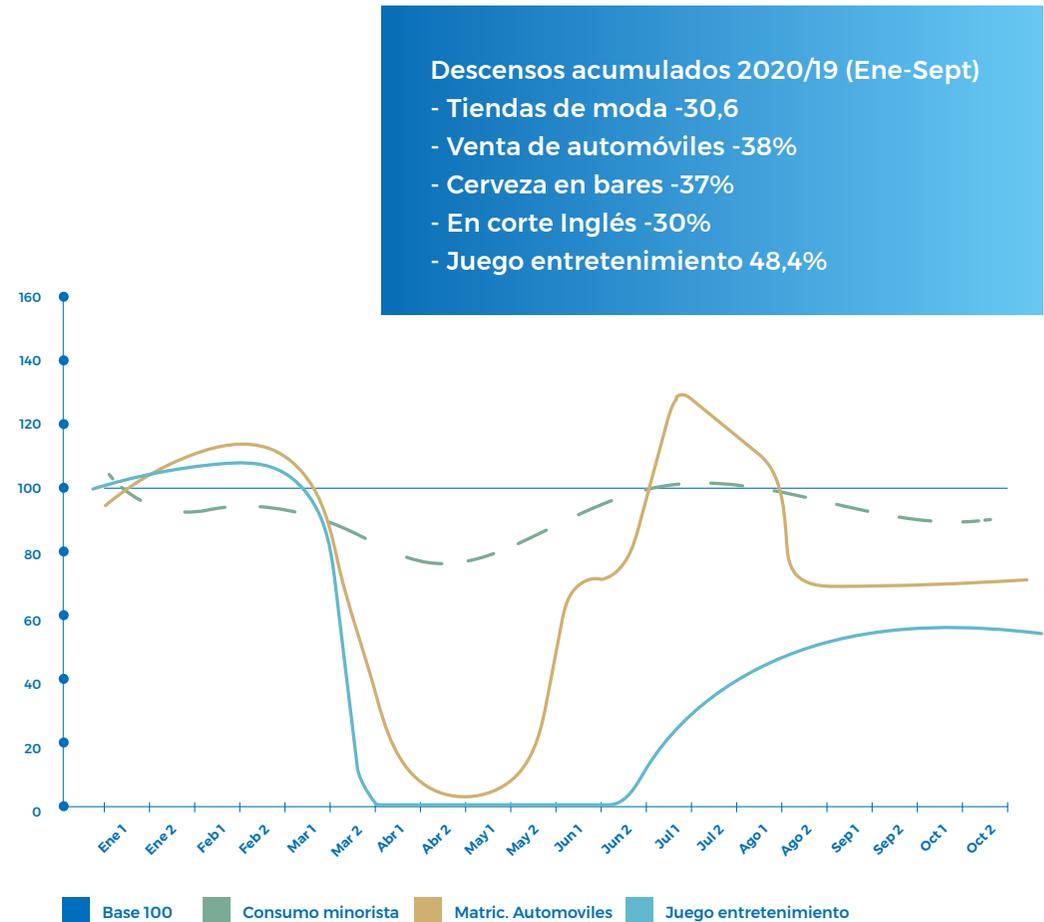


Gráfico: Evolución índice base 100 de 2020 vs 2019 de diversas actividades (incluido juego presencial)
 Fuente: Anuario CEJUEGO 2020 vía INE y ANFAC. Para juego, asociaciones sectoriales.

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

Juegos Reservados que son comercializados por SELAE y Once y están regulados en la “Ley del Juego 13/2011 de 27 de mayo”. Los productos que comercializa SELAE en juego Reservado son: Lotería Nacional y Juegos Loto (Lotería Primitiva y Modalidades, Euromillones y Millón) y Joker.



Juegos No Reservados son los comercializados por aquellas entidades que tienen el título habilitante dado por la DGOJ, y están sujetos a la garantía del cumplimiento de las normas jurídicas que le son aplicables. En el Mercado de Juego No Reservado, SELAE explota los siguientes productos: Apuestas Deportivas (Quiniela-Elige8 y Quinigol) y Apuestas Hípicas (Quintuple Plus).

Distribución Venta de SELAE por tipo de mercado en 2020

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

Distribución Venta Presencial de SELAE por tipo de mercado en 2020

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

Distribución Venta Internet de SELAE por tipo de mercado en 2020

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

Evolución de las ventas de SELAE

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

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

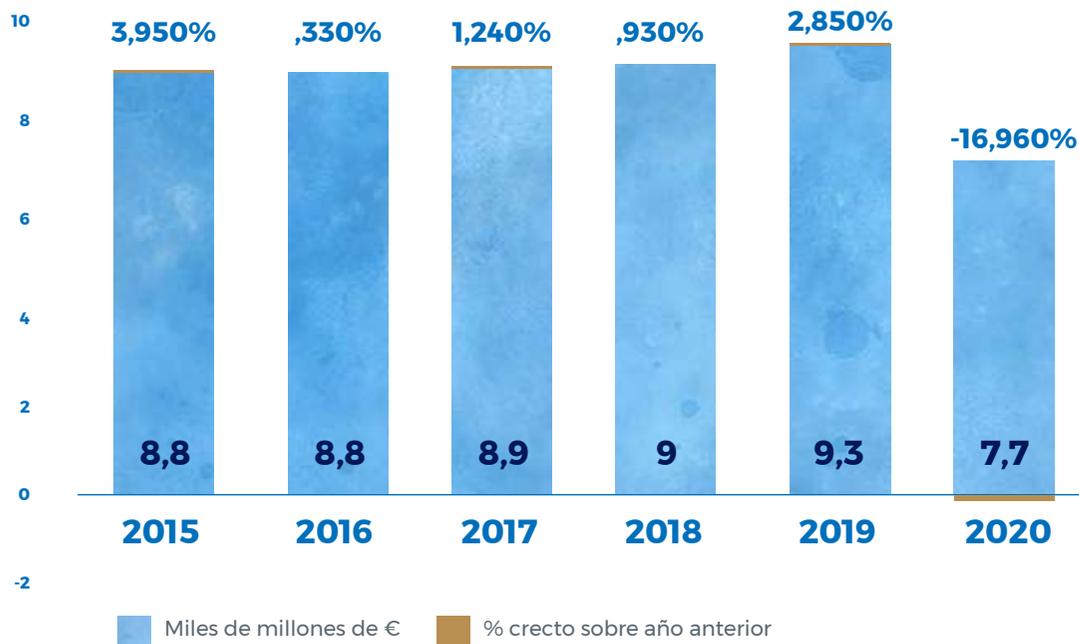


Gráfico: Evolución ventas SELAE 2015-2020 y % de crecimiento vs año anterior - Fuente: SELAE.



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

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

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

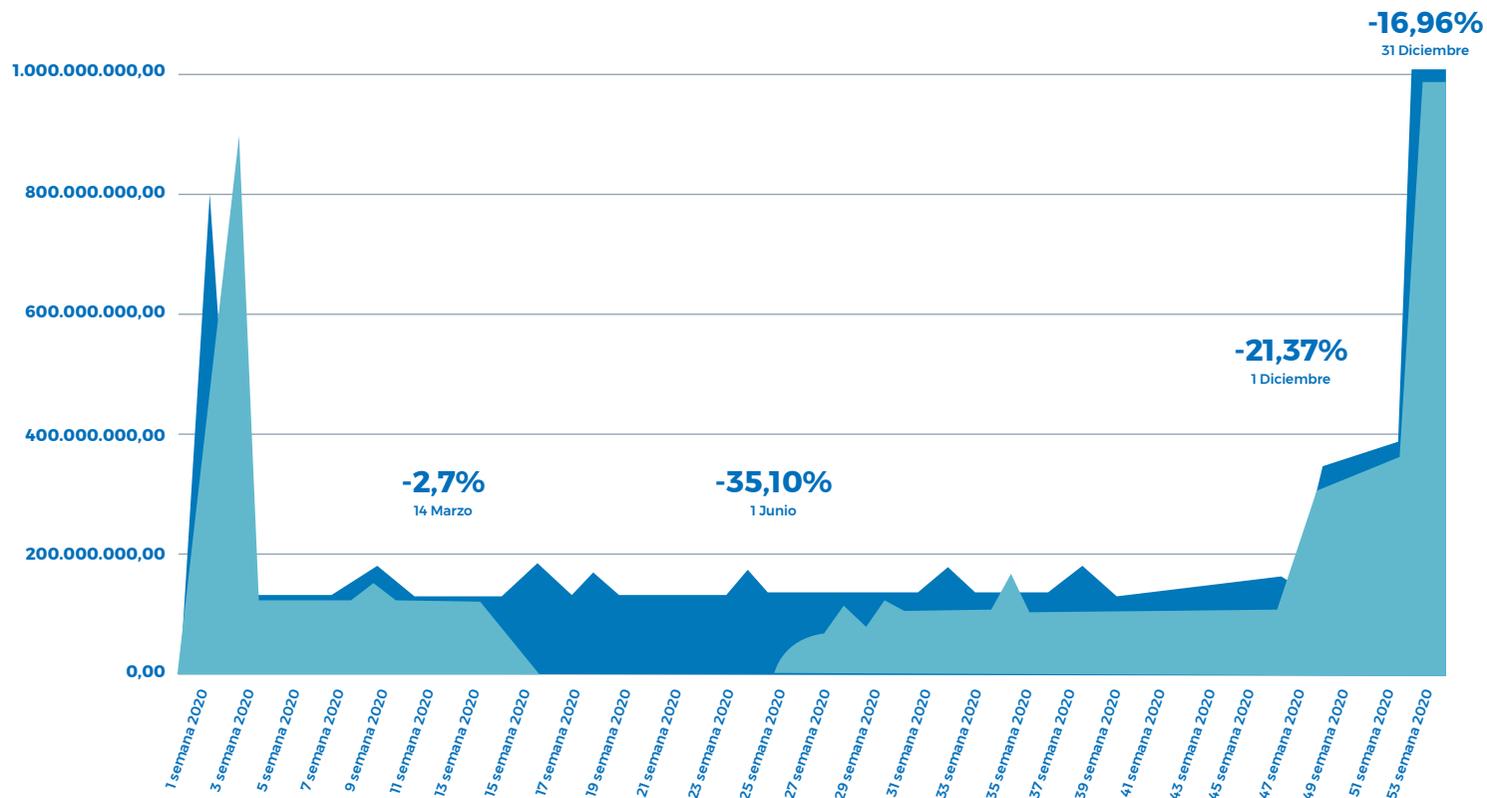


Gráfico: Evolución índices de ventas SELAE 2020 como porcentaje respecto al año previo acumulado a fechas mostradas. Fuente: SELAE

SELAE comercializa dos tipos de juegos

- **Los juegos pasivos**, o de premio fijo, en los que los billetes o boletos mediante los que se participa contienen un número prefijado y, por tanto, el jugador no selecciona “activamente” el número y, además, los números premiados siempre son emitidos (aunque no necesariamente vendidos) como son la Lotería Nacional y el Joker.

- **Los juegos activos**, o de premio variable, donde el participante selecciona “activamente” su apuesta y en los que la combinación ganadora puede no haberse pronosticado (Primitiva, BonoLoto, Gordo de la Primitiva, Euromillones, El Millón, Quiniela, Elige 8, Quinigol, Quíntuple Plus y Lototurf).

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

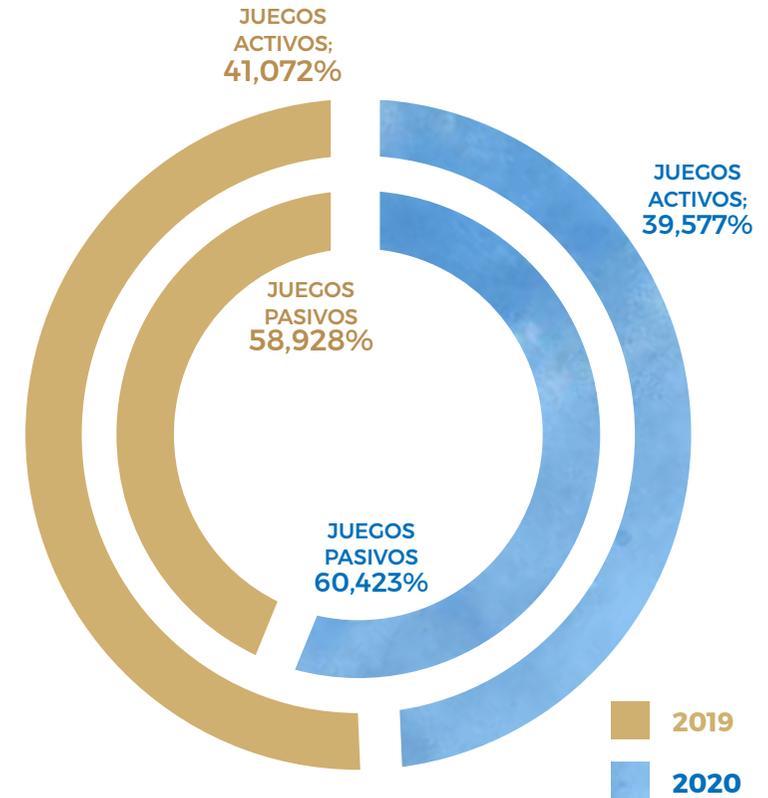


Gráfico: Participación en ventas por tipología de juegos (activos y pasivos) en 2019 y 2020. Fuente: SELAE



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

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

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

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

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

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

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

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

PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

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

Hechos destacados

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

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

LOTERÍA NACIONAL

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

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

GORDO DE LA PRIMITIVA

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

EUROMILLONES

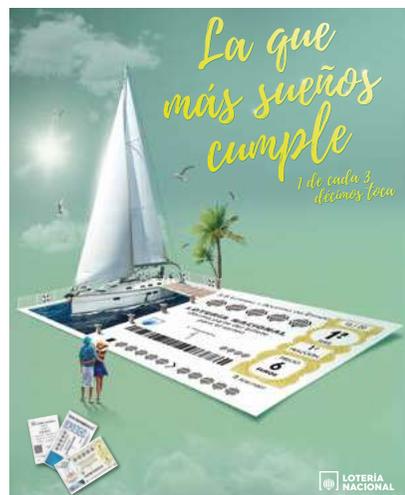
Con relación a Euromillones, en 2020 se realizaron varios Super Sorteos:

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

Nuestros juegos

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

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



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

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

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

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

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

Otros datos de interés

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

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

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

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

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

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

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

Publicidad



JUEGA CON RESPONSABILIDAD 18

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

1. Juegos pasivos

Lotería nacional

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

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

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

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

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

Sorteo Extraordinario de Navidad

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

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

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





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

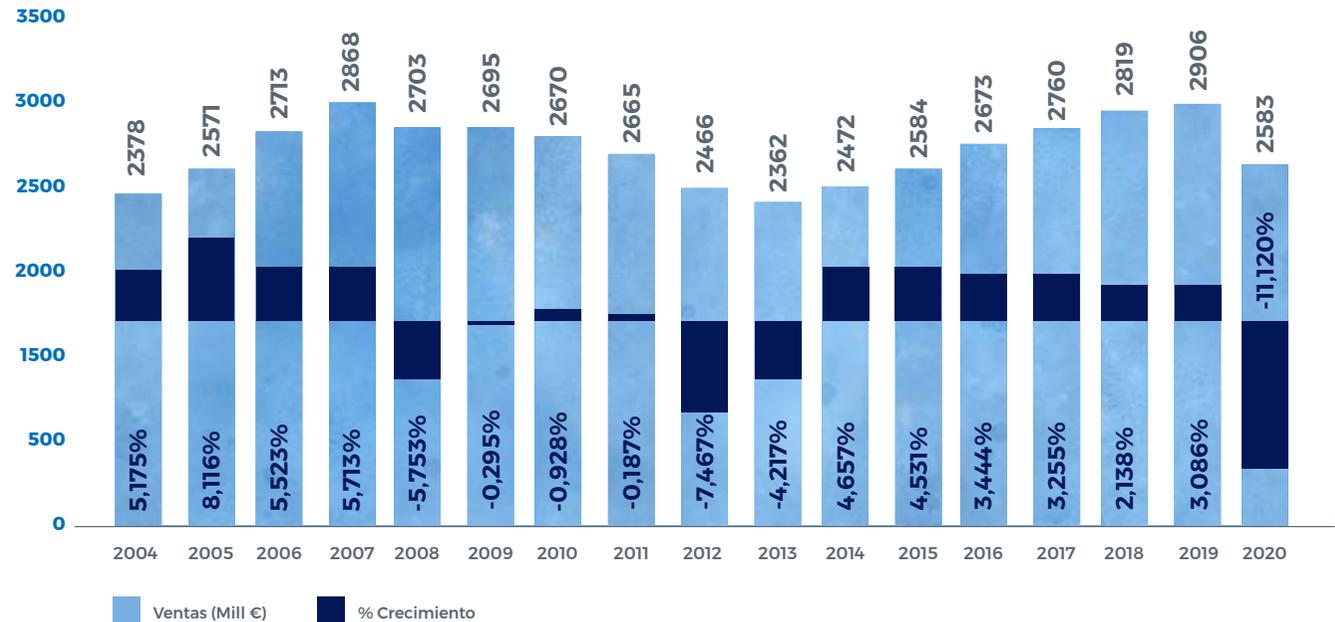


Gráfico: Evolución ventas Lotería Navidad 2004-2020. Fuente: SELAE

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

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

2. Juegos activos

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

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



Venta del Juego de Euromillones por países

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

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

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

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

Sorteos Viajeros

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

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

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

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

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

1. Canal Presencial

El modelo comercial de SELAE, se basa en la propia identidad tradicional que desarrolla en las políticas comerciales de SELAE para continuar avanzando en una propuesta de comercialización de juegos diferenciados. Una diferenciación que se caracteriza por impulsar una comercialización de **juegos de forma responsable**, con un **protagonismo social renovado**, basado en la **tradicción, humanidad, solidaridad** que ponen valor a los productos clásicos, acompañado de una atención cercana, tanto en el punto de venta como en la relación con la marca.

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

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

SELAE dispone de una Red de Venta consolidada formada por **10.946 Puntos de Venta** (**4.159** establecimientos integrales y **6.787** establecimientos mixtos) repartidos por toda la geografía nacional. Esta red presencial está atendida además de por los distintos Departamentos de los **SS.CC.** por las **50 Delegaciones Comerciales** que SELAE tiene ubicadas en casi todas las provincias españolas.

SELAE está presente en el **42,36%** de los municipios españoles (2020 INE 8.131 municipios), dando servicio a un total de **3.444** municipios.



CIFRAS RELEVANTES



50

Delegaciones
Comerciales
Territoriales



97,43%

(97,92% en 2019)
de la facturación
total, la realizó la red
presencial de SELAE



568,02

(677,37 M€ en 2019) en
comisiones abonadas a
la red comercial



3.581

(3.534 en 2019)
habitantes-mayores
de edad-por punto
de venta



+ 13.000

(aprox) empleos indirectos
generados en los Puntos de
Venta y Delegaciones (fuerza de trabajo
equivalente a tiempo completo)



9,19%

(9,15% en 2019) del total
de ventas en los Puntos de
Venta, se factura en Centros
Comerciales: **486** (397
integrales y 89 mixtos).



646

puntos de venta en zonas
singulares (aeropuertos,
estaciones de autobuses,
de tren, gasolineras,
centros comerciales...)



5.142.000

personas (según 1ª oleada 2021
EGM - Febrero20 a marzo21)
entran en nuestros puntos
de venta y recuerdan los
contenidos que exhiben el
canal LTV.



El **lunes** continúa siendo
el día con mayor afluencia
de participantes en la red
presencial de venta siendo las
mañanas, y concretamente a
las **11.00 horas**, el horario de
mayor concurrencia.

HECHOS DESTACADOS EN LA RED COMERCIAL EN 2020



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

- **Comunicación COVID**

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

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

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

- **Formación on line**

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



- **Gestión de la reapertura**

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

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

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

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

NUESTRA RED PRESENCIAL

La Red de Venta de SELAE está formada por el conjunto de profesionales que se dedican a promover y distribuir, en una zona determinada, los productos y servicios que SELAE comercializa. Representa a SELAE ante las personas participantes, promociona los juegos, ofrece información sobre ellos, aconseja y resuelve dudas o problemas que puedan tener. Asimismo, representa a las personas participantes ante la empresa, recoge necesidades, preferencias y prácticas más usuales y las comunica a SELAE. Por ello la Red de Venta de SELAE representa la imagen corporativa y transmite los valores de la organización.

SELAE proporciona a toda su Red de Venta los elementos necesarios para la comercialización de los juegos (Infraestructuras y consumibles). Toda la infraestructura, junto con la imagen corporativa es mantenida y en su caso respuesta desde las Delegaciones Comerciales, que coordinan y ejecutan las directrices que desde SELAE se comunican.

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



Los puntos de venta físicos continúan teniendo un modelo de negocio **integral** o **mixto**, donde los **primeros** (con identidad específica y reconocible), se dedican exclusivamente a la venta y pagos de premios inferiores a 2.000 euros, de todos los productos de SELAE, y en particular la Lotería Nacional en el formato preimpreso (Décimos tradicionales), y los **puntos de venta mixtos** son establecimientos, en los que la venta de productos de SELAE (excepto lotería Nacional en el formato pre-impreso), es complementaria a otra actividad comercial principal (fundamentalmente estancos, papelerías, prensa y bares).

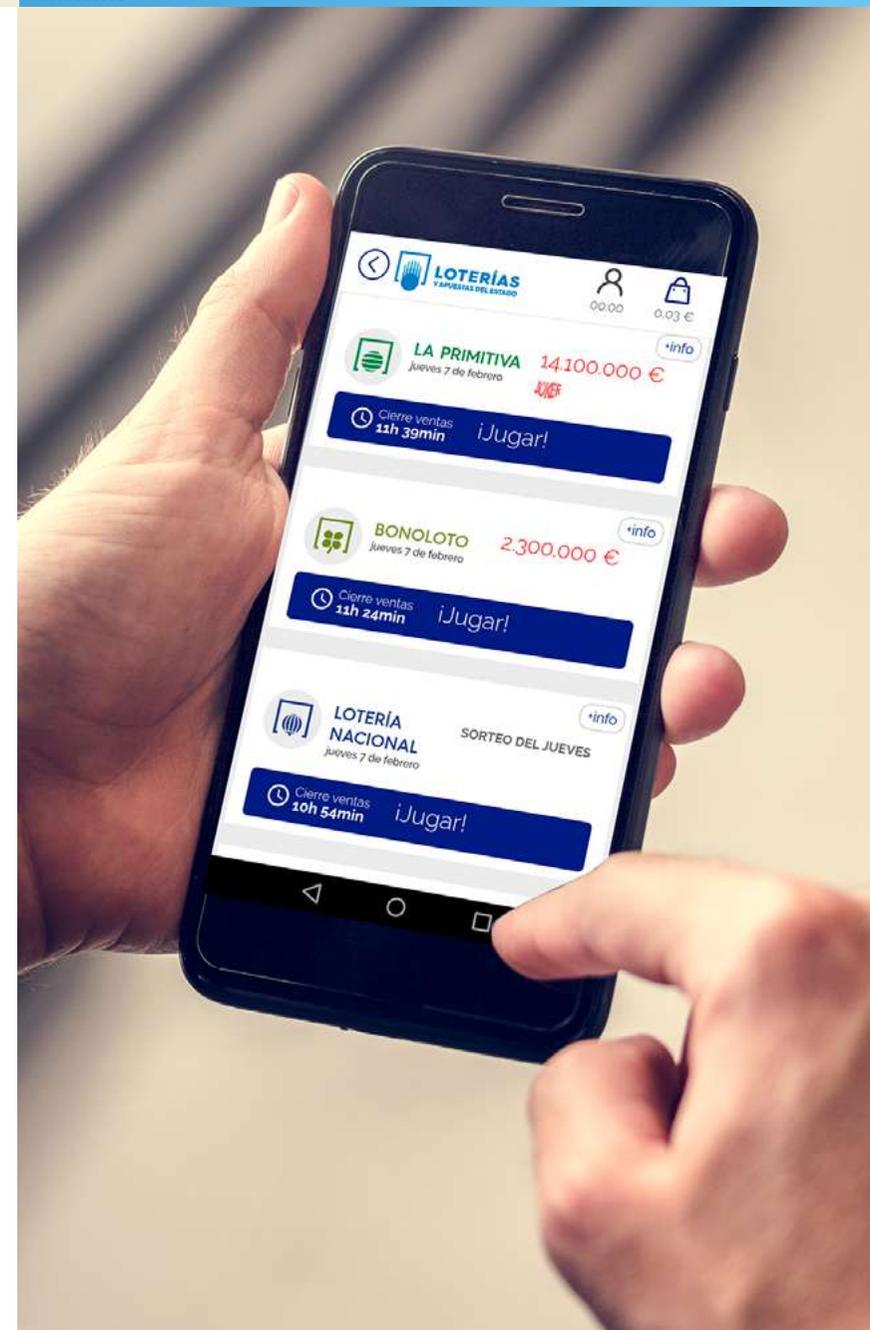
Los responsables de la gestión de nuestros puntos de venta pueden ser tanto personas físicas (profesionales autónomos) como personas jurídicas (sociedades).

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

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

Fuente: SELAE

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



Evolución puntos de venta SELAE 2017-2020:

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

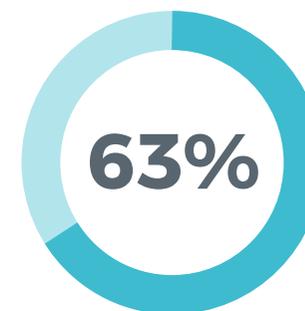
Fuente: SELAE

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

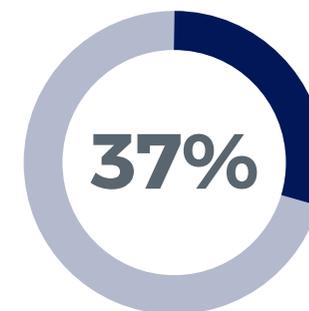
La gestión de traslados de los puntos de venta de la Red Comercial de SELAE, permite de una forma dinámica y bajo solicitud, ubicar los puntos de venta allí donde la comercialización de los productos de SELAE es demandada. Esta gestión permite acercar los productos a la sociedad en general, adaptándose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

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

Bajas Mixtos	8
Bajas Integrales	8
Total	16



**Bajas Voluntarias
/Renuncias**



Ceses

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

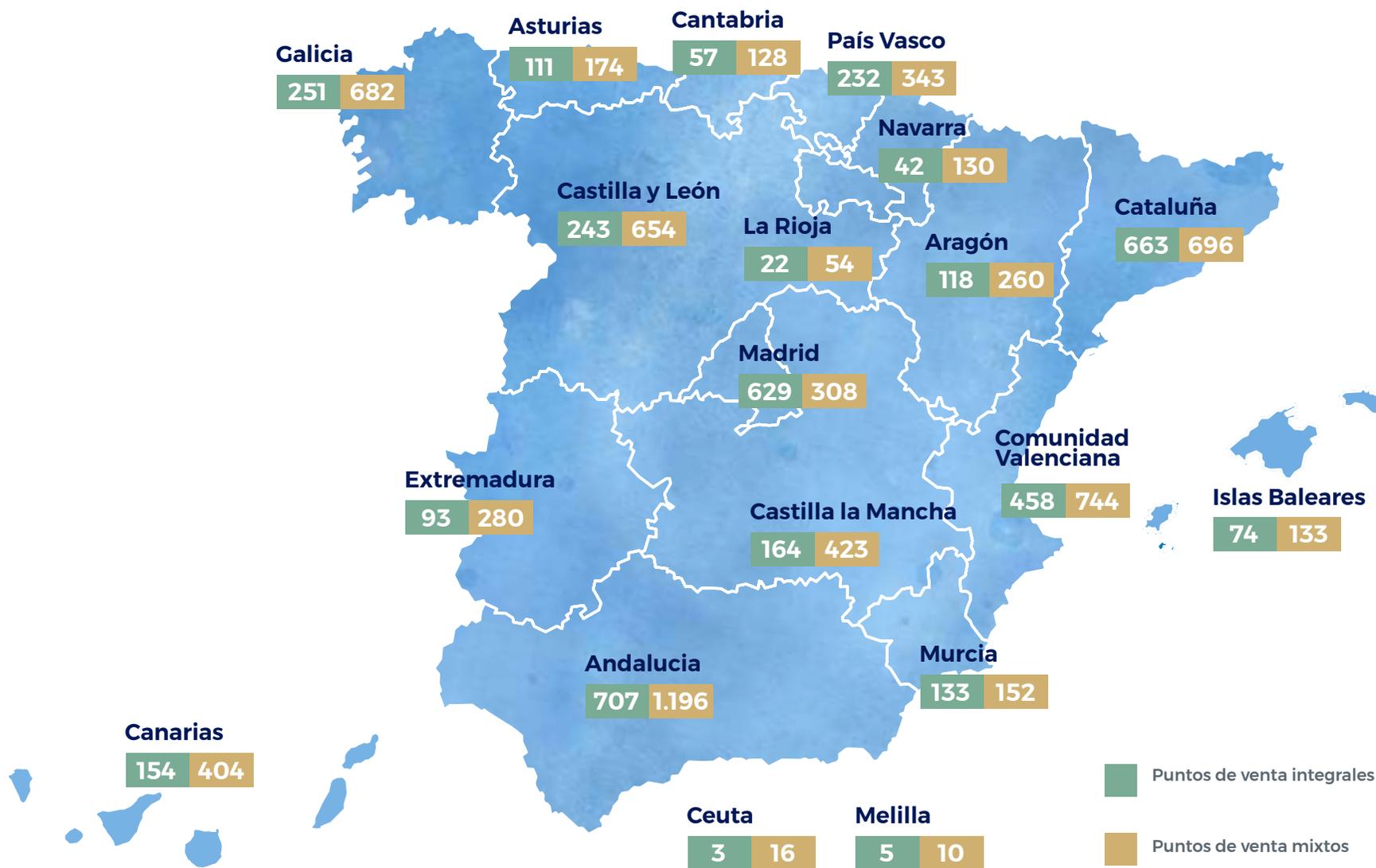
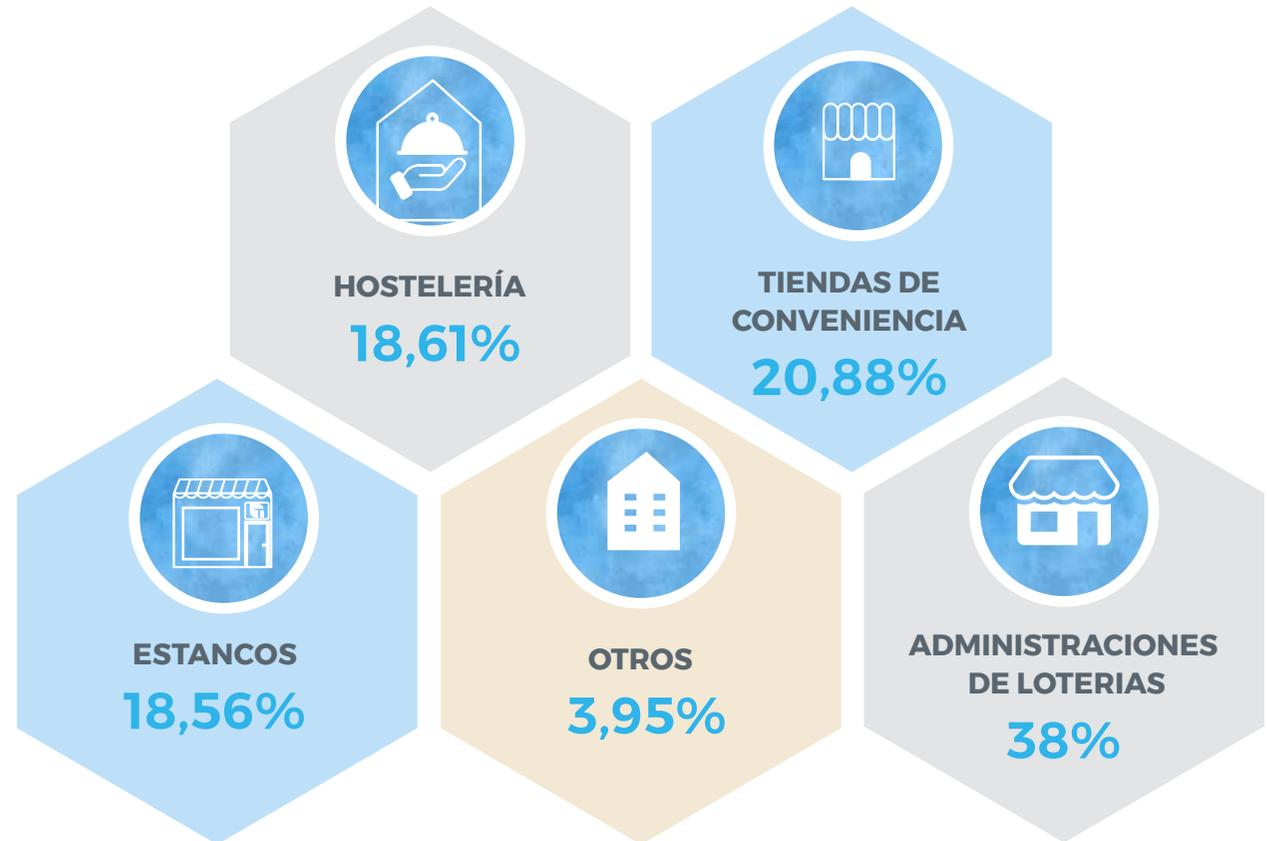


Gráfico: Puntos de venta integrales (verde) y mixtos (marrón) en España por CCAA en 2020



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



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

Durante el año 2020, solicitaron el traslado **303** puntos de venta y se trasladaron **261** puntos de venta permitiendo un mejor servicio.

DELEGACIONES

SELAE tiene **50 Delegaciones Comerciales Territoriales** que aseguran la presencia de SELAE en todo el territorio nacional y realizan entre otras funciones comerciales, la promoción de ventas y difusión de premios, logística, asesoramiento y administración, comunicación, y formación, conforme a la estrategia, objetivos y directrices fijados por SELAE, así como el mantenimiento y asistencia técnica al equipamiento tecnológico del punto de venta (infraestructura), su imagen corporativa y atención al cliente final.

FORMACIÓN

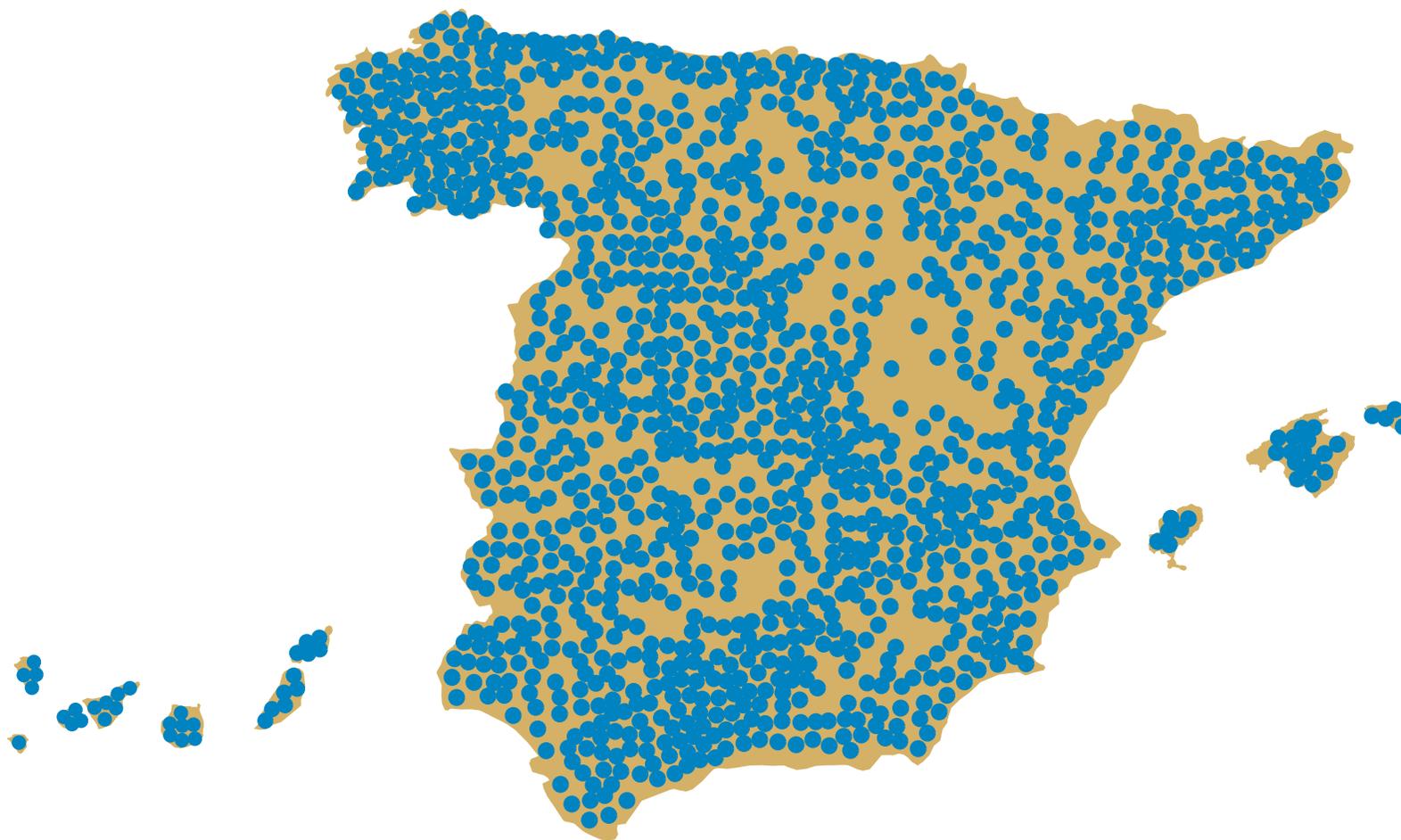
Es importante destacar las actividades formativas impartidas al personal de la red de venta (delegados y delegadas y Puntos de venta) en materia de **juego responsable, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y descripción-operativa del nuevo sistema de pago de juegos y cobro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

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

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

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

Mapa de distribución Geográfica de Puntos de Venta



2. Canales de Venta Internet / Móvil

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

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

- **Gestión del proceso de ventas en Canal Internet:**

El canal Internet de Loterías y Apuestas del Estado permite a los jugadores registrarse, realizar sus apuestas, pagarlas y recibir los premios asignados sin desplazamientos y directamente desde el lugar en el que se encuentren. Para ello, deben informar convenientemente a Loterías de su identidad, pasar los obligados filtros de seguridad y comprobaciones para evitar el **juego de menores o de personas en riesgo de adicción al juego**, y configurar las preferencias de la Cuenta de Juego que se crea en esos momentos con las opciones que consideren más adecuadas para ellos. Una vez registrados, pueden ingresar dinero en esta Cuenta de Juego de una manera sencilla a través de los medios de pago disponibles sin ningún coste añadido, siempre dentro de unos límites y con la posibilidad de retornarlo a su cuenta bancaria de manera completamente gratuita en el caso de que no deseen utilizarlo en

nuestra web. En todo momento pueden ver cualquier movimiento económico que se haya producido en dicha Cuenta de Juego (apuestas, entrada y salida de saldo, premios, etc). Al realizar sus apuestas, estas se registran directamente en nuestros Sistemas Centrales de tal modo que, una vez realizado el sorteo, el Sistema realiza el escrutinio de estas en conjunto con el resto de las apuestas provenientes del canal presencial, y avisa a los jugadores que hayan conseguido premio mediante correo electrónico, mensajes SMS y en la propia web, de tal modo que se evita el olvido del cobro de premios. Los jugadores agradecidos con premios no necesitan presentar ningún tipo de resguardo porque el Sistema conoce toda la información sobre el jugador que ha realizado cada apuesta en el canal online y por lo tanto quien es el perceptor del premio. El jugador recibirá los premios pequeños directamente en su Cuenta de Juego y para los más importantes confirmará en qué cuenta bancaria desea recibirlos, de tal modo que se produzca el pago a la mayor brevedad mediante transferencia bancaria.

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

Acciones más importantes en 2020:

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

A

Finaliza la adecuación de la verifi ación documental implantada a finales de 2019 para lograr un proceso más automatizado y más sencillo de ejecutar.

B

Mejora la APP actualizándose automáticamente, evitando la descarga manual de nuevas versiones para su actualización.

C

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

D

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

E

F

Incorpora la gestión de participantes fallecidos como medida de lucha contra el fraude y la suplantación de identidad.

G

Facilita la verificación documental, incorporando un formulario de subida manual de documentación para la utilización de los jugadores en la web.

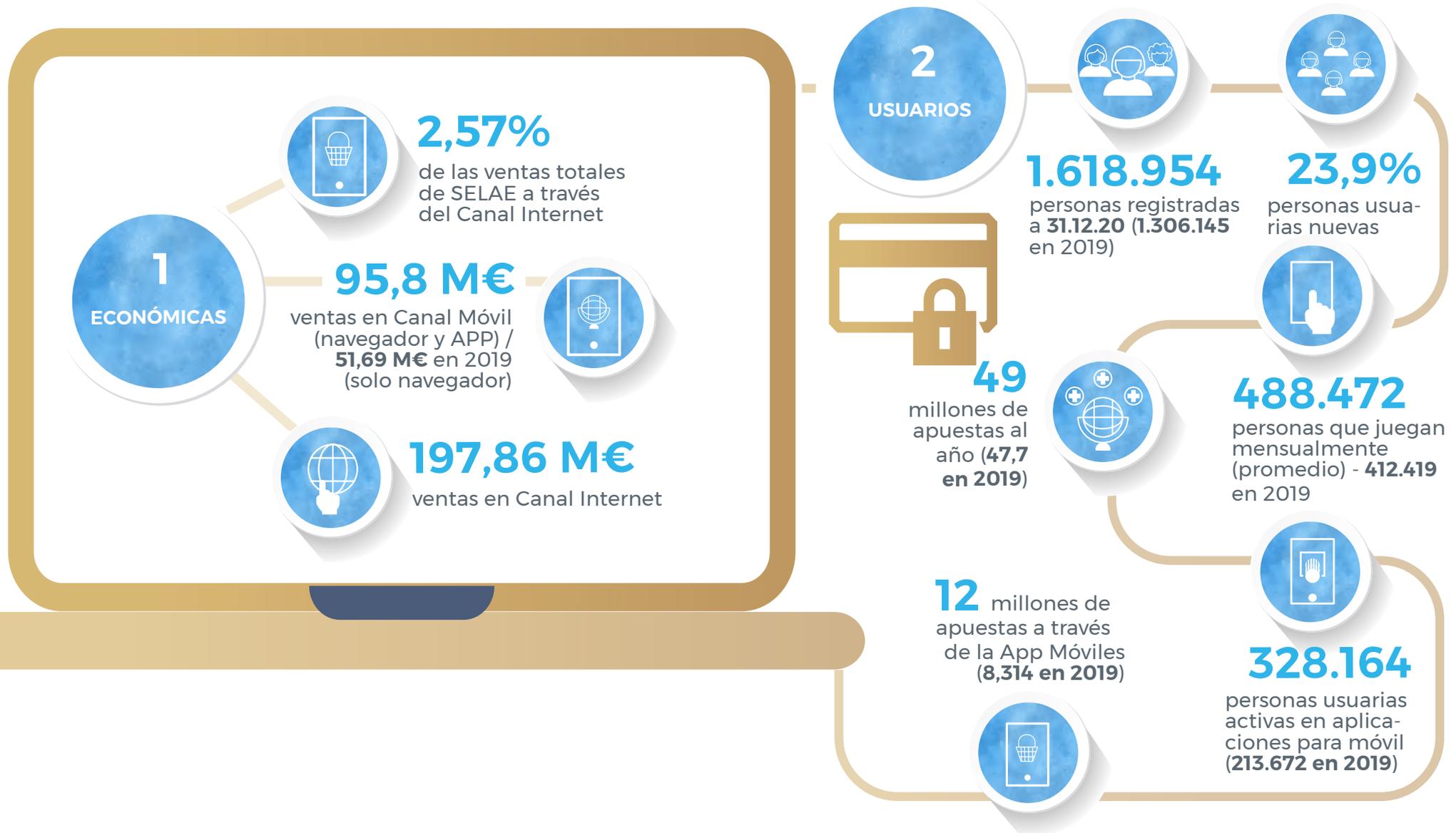
H

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

I

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

Cifras relevantes canal INTERNET/Móvil



3

USO WEB
DE VENTA



145

millones visitas
a la Web global
(148.074.124 en 2019)



12

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

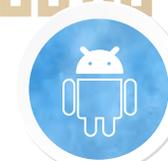
4

LOTERÍAS
PRO



487.000

instalaciones
activas (289.000
en 2019)



448.000

en Android
(232.000 en 2019)



39.000

en dispositivos
IOS (57.000 en
2019)



15.877.236

consultas de premios
de resguardos físicos
(5.885.730 en 2019)



984.000

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

5

LECTURA
DEL CÓDIGO
QR IMPRESO
EN LOS
RESGUARDOS



233.637.029

repeticiones
de apuestas
mediante lectura
del Código QR

35,5

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

00:02:33

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

45,13%

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

16^a

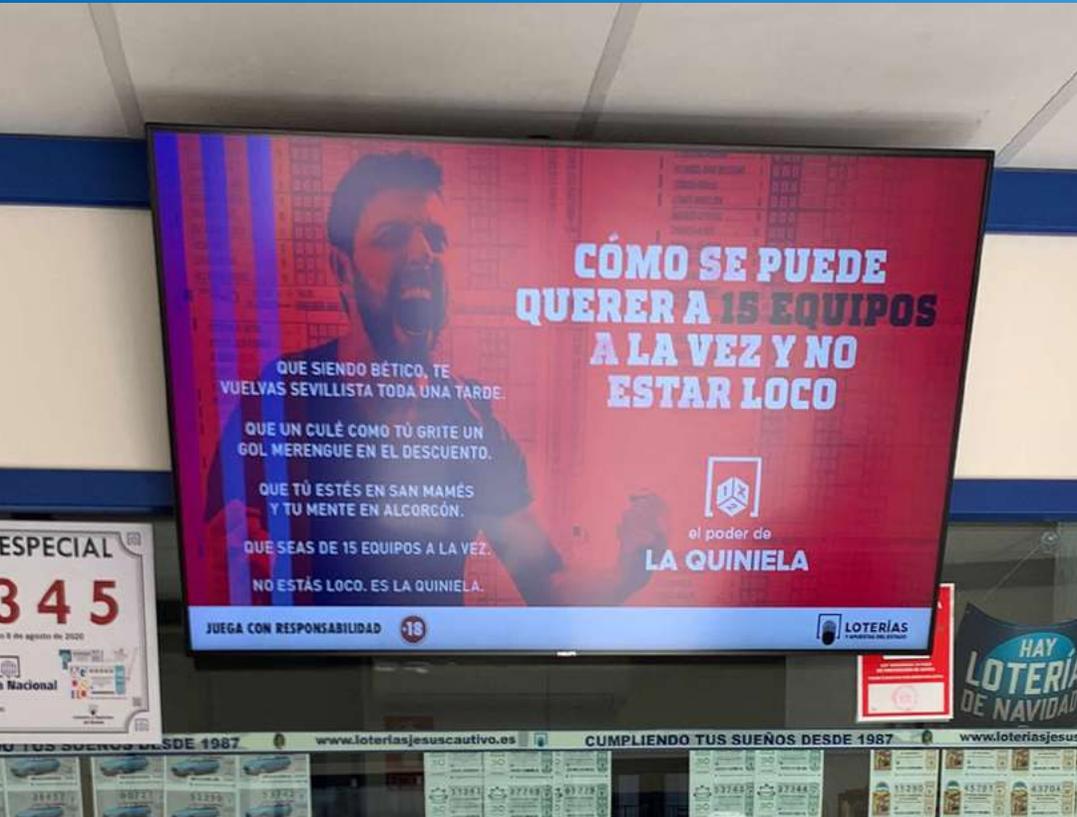
posición que ocupa en el
mundo en la clasificación
Websites en la categoría
"Lottery" de www.
similarweb.com
(16 en 2019)

573,5

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

4^a

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



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

3. Canal Audiovisual (LTV)

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

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

Pese a las circunstancias y acontecimientos vividos durante 2020, y teniendo en cuenta la situación de cierre de los puntos de venta durante el estado de alarma, de acuerdo con los datos del **EGM**, se ha registrado una media trimestral de **4.824.000** personas semanales (**5.276.667** en 2019) que recuerdan haber visto algún contenido en LTV, y una penetración superior al **11,9%** (13% en 2019) en la población española mayor de 18 años. Con ello Loterías Televisión supera en audiencia y penetración a soportes similares, como Canal Metro, estaciones de tren y aeropuertos.

Durante este año se han desarrollado y distribuido los nuevos contenidos a emitir en la **“pantalla de cliente”** en estrecha sintonía con el canal LTV, emitiéndose en ambos canales, aquellas campañas que desde el área de comunicación se han considerado de relevancia importante. Se instalan nuevas unidades en los puntos de venta de la red comer-

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

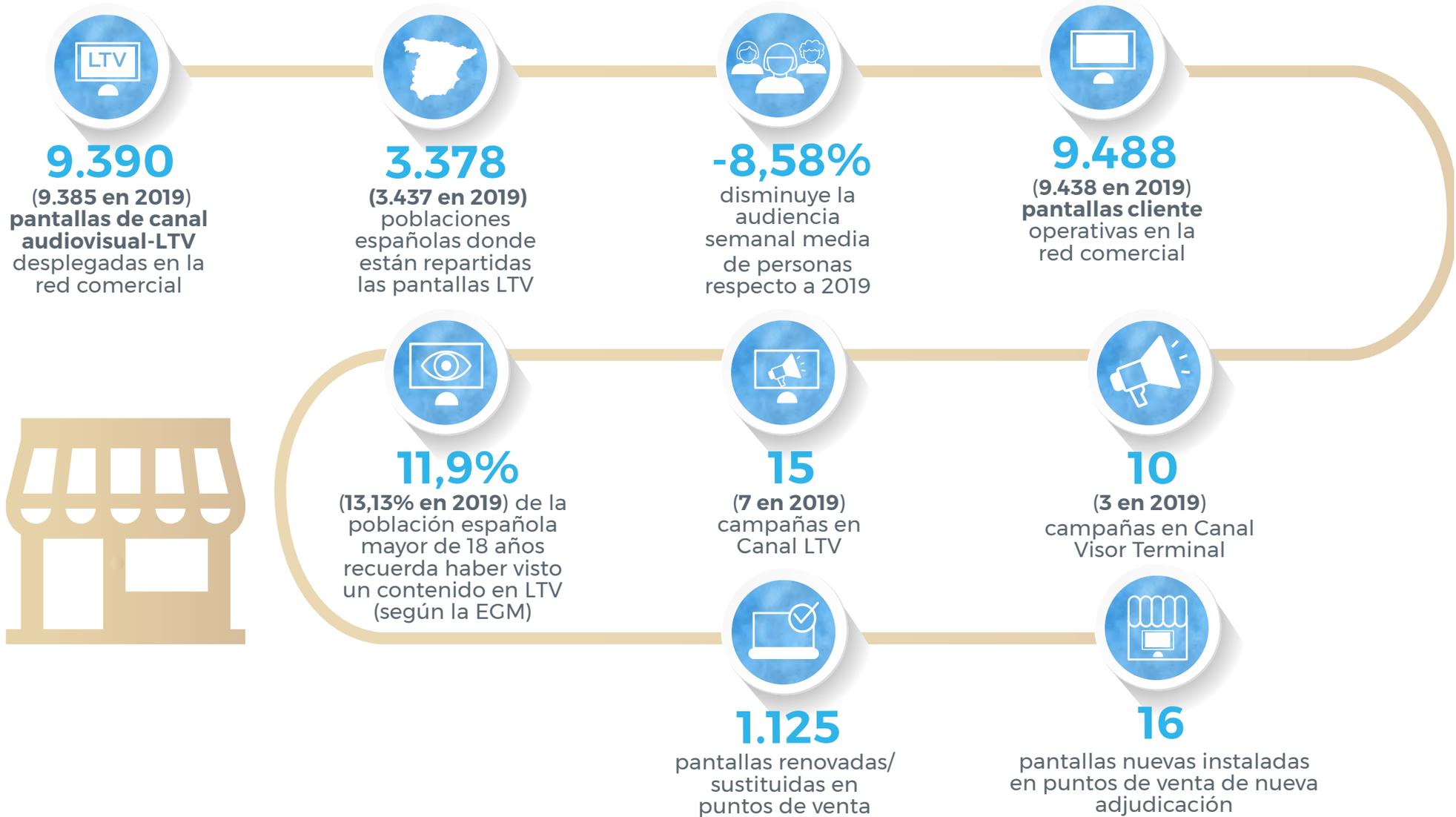
• Campañas significativas en 2020

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

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



Cifras relevantes



Otros aspectos relevantes

01

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

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

02

03

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

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

04

4. Web Corporativa

Web corporativa selae.es

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

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

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

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

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

Visitas a la web corporativa



2020

742.435

2019

665.033

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



Quiénes Somos RSC y transparencia Comunicación Normativa Red comercial

LoteríasPRO
 Conéctate a tu punto de venta

Descárgate la nueva App presencial de Loterías y Apuestas del Estado.

Noticias
 El VIII centenario de la Torre del Oro protagonista del décimo de Lotería Nacional de este sábado.
 Loterías colabora con Cruz Roja para apoyar a más de un millón de personas desde el inicio de la pandemia
 Presentación del décimo de Lotería

Juego Responsable
JUEGO RESPONSABLE
 SELAE sigue las mejores prácticas internacionales de juego responsable con el objetivo de ofrecer juegos seguros y...

Jugar bien
JUEGA CON RESPONSABILIDAD
 Web de la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

Contratación de nuevos puntos de venta mixtos
PROCEDIMIENTO
 Información relativa a la última convocatoria de contratación de puntos de venta mixtos



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

Visitas al apartado de Juego Responsable



2020

33.205

2019

67.921

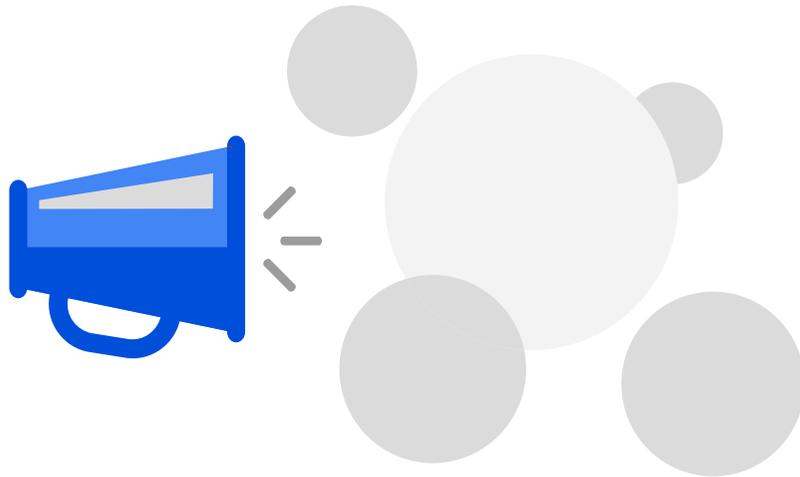
Dentro de los contenidos de Juego Responsable, los apartados más visitados son los referidos a Protección de Menores, límites de Juego por Internet, Principios y Consejos.

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

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

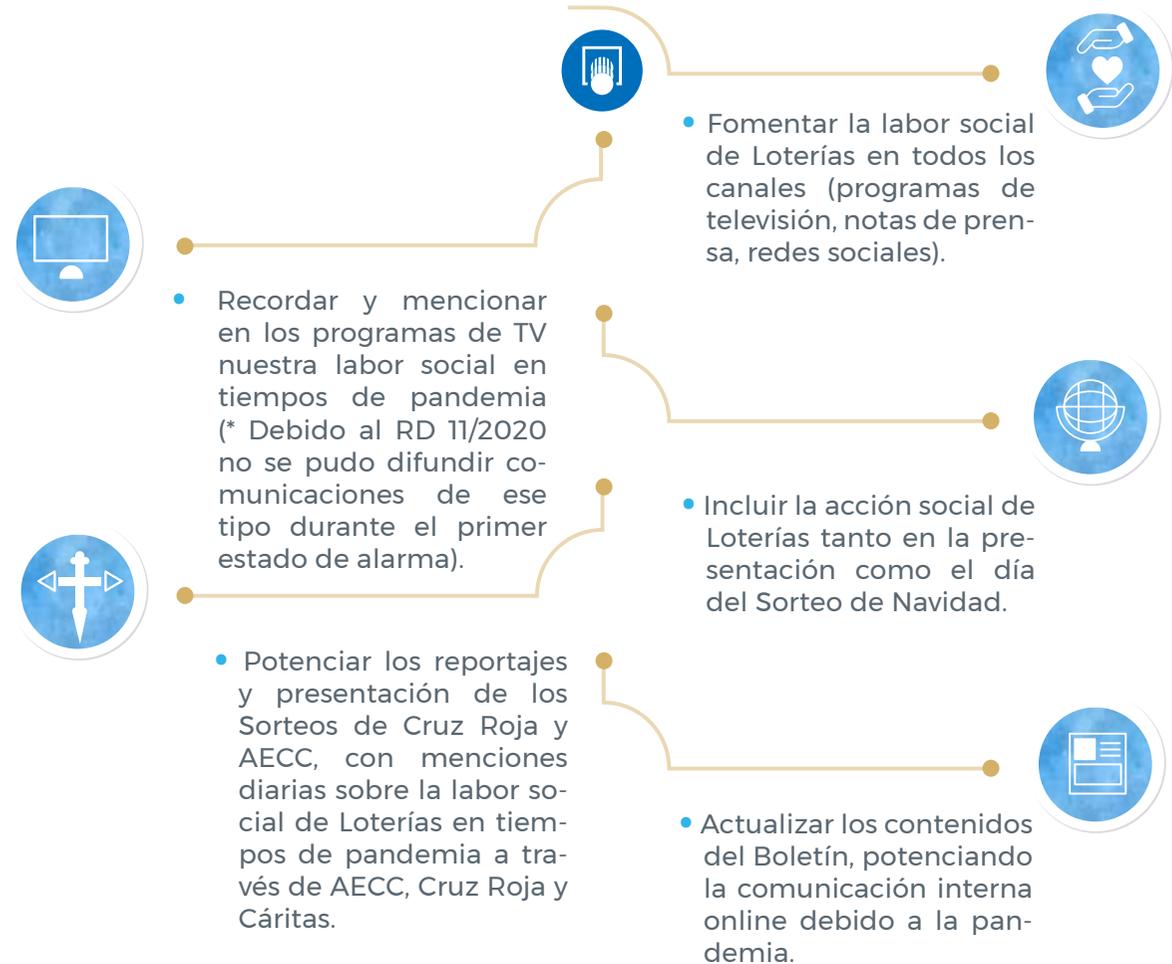
COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

1. Nuestra Comunicación Responsable



A. COMUNICACIÓN

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



Cifras relevantes en Prensa y Comunicación:



2
publicaciones
Boletín LAE.



28.600
ejemplares
del Boletín LAE.



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



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



378
programas
de Loterías en TV.



4
reuniones del
grupo de trabajo de
comunicación interna.



En torno
800
notas de prensa
emitidas.



Seis
(cuatro virtuales)
ruedas de prensa
convocadas.



27
noticias en la
Newsletter.

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

B. REDES SOCIALES

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

Cifras elevantes en Redes Sociales:



+290.000

seguidores y seguidoras/
suscriptores y
suscriptoras

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

103.050 seguidores y
seguidoras en Twitter

160.803 seguidores y
seguidoras en Facebook

26.257 suscriptores y
suscriptoras en YouTube



15

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



43

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



Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE

C. TELEVISIÓN

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



1.959.000

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

CALENDARIO SORTEOS LOTERÍA NACIONAL

NUEVAS FECHAS DE SORTEOS NO CELEBRADOS

A la venta a partir del 18 de mayo

MARZO 2020

FECHA INICIAL

JUEVES 19 DE MARZO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

NUEVA FECHA

JUEVES 11 DE JUNIO

SÁBADO 21 DE MARZO

SORTEO EXTRAORDINARIO DÍA DEL PADRE

SÁBADO 13 DE JUNIO

JUEVES 26 DE MARZO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 18 DE JUNIO

SÁBADO 28 DE MARZO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 20 DE JUNIO

ABRIL 2020

FECHA INICIAL

JUEVES 2 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

NUEVA FECHA

JUEVES 25 DE JUNIO

SÁBADO 4 DE ABRIL

SORTEO EXTRAORDINARIO CRUZ ROJA

SÁBADO 27 DE JUNIO

JUEVES 9 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 2 DE JULIO

SÁBADO 11 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 4 DE JULIO

JUEVES 16 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 9 DE JULIO

SÁBADO 18 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 11 DE JULIO

JUEVES 23 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 16 DE JULIO

SÁBADO 25 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

SÁBADO 18 DE JULIO

JUEVES 30 DE ABRIL

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 23 DE JULIO

MAYO 2020

FECHA INICIAL

SÁBADO 2 DE MAYO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

NUEVA FECHA

SÁBADO 25 DE JULIO

JUEVES 7 DE MAYO

SORTEO LOTERÍA NACIONAL

JUEVES 30 DE JULIO

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

• TODOS LOS PREMIOS ESTÁN DISPONIBLES PARA SU COBRO.

2. Publicidad

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

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



A. Principales cifras en Publicidad:



16
campañas
publicitarias
más 19 botes.



24
premios obtenidos
(en diferentes categorías)



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



5
concursos públicos.



+100
reuniones entre SELAE
y empresas proveedoras/
agencias



17
spots publicitarios
de Juegos de SELAE
(Campañas)



1
spot publicitario de la
Acción Social de SELAE



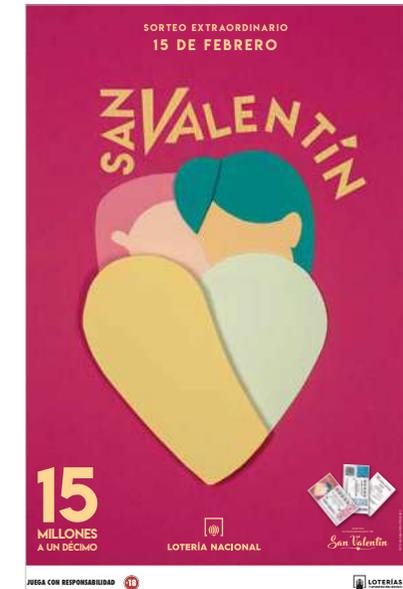
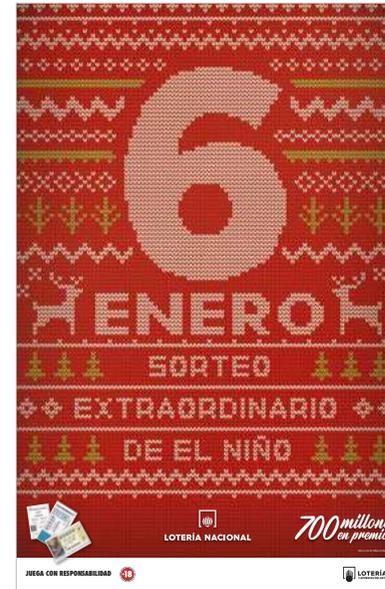
1
campaña Institucional



1
campaña Juego
Responsable

B. PRINCIPALES CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

LOTERÍA NACIONAL



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

Sorteo Extraordinario de El Niño 2020: la finalidad de la campaña fue aumentar las ventas del sorteo de El Niño y consolidar su imagen. Se utilizaron diferentes piezas para comunicar el sorteo a través de carteles PdV para punto de venta. La campaña en medios masivos **“Orla”** se llevó a cabo a través de distintos medios: spot televisión, cine, cuñas de radio, prensa, circuito exterior y piezas para online y Redes Sociales, y medios propios como Canal LTV. **Agencia Contrapunto BBDO.**

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

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

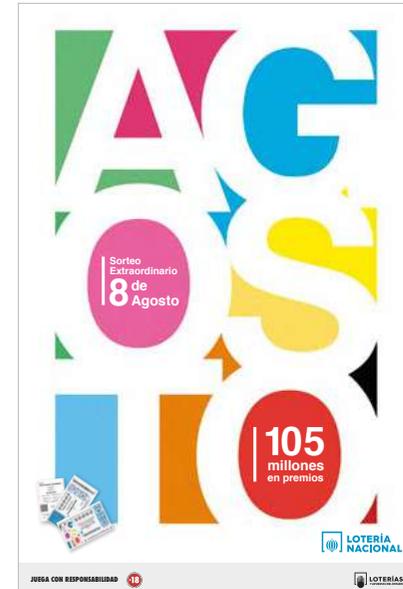
LOTERÍA NACIONAL



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



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



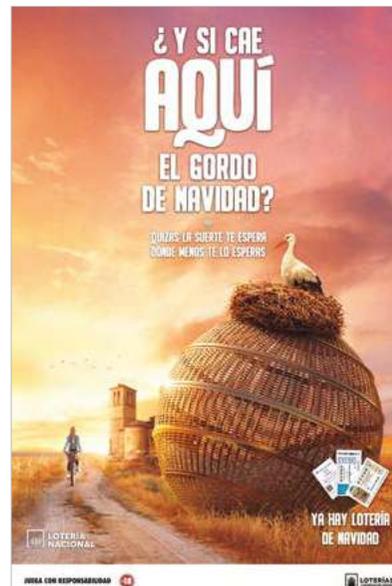
Sorteo Extraordinario de Agosto: este sorteo sustituye al sorteo de vacaciones que venía realizándose con anterioridad a la pandemia. Para la campaña se utilizaron distintos materiales, décimo y carteles PdV para Punto de Venta. La campaña en medios masivos “**Mas premios para más gente**” se realiza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



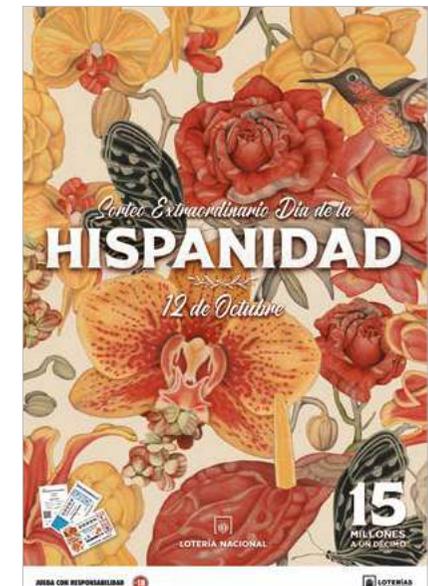
LOTERÍA NACIONAL

Sorteo Extraordinario del Padre:

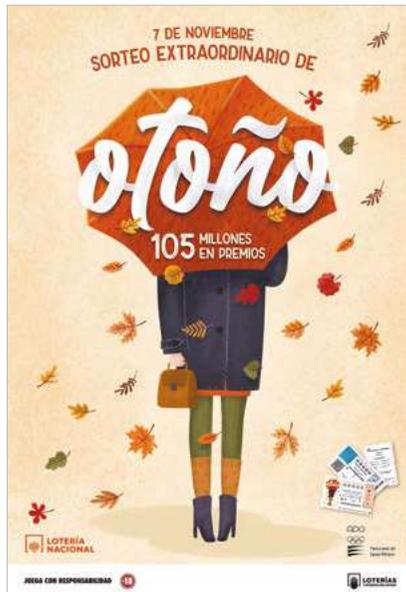
Se trata de afianzar el Sorteo del Día del Padre y potenciar las ventas. Para ello la campaña se realizó a través de distintos formatos y soportes de comunicación, diseñando el décimo y carteles para punto de venta. La campaña en medios masivos se realiza en TV, radio, prensa, circuitos de exterior y medios propios como Canal LTV. **Agencia Contrapunto BBDO.**



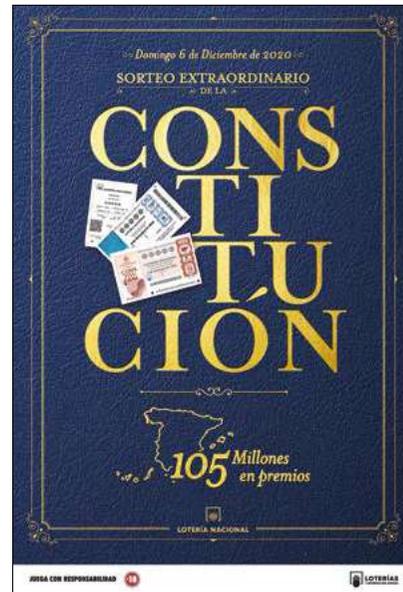
Precampaña del Sorteo de Navidad en Verano: la campaña contó con distintos formatos y soportes de comunicación: piezas para la presentación rueda de prensa a los medios, cartelera, vinilos PdV, y merchandising sobre portadécimos para punto de venta. La Campaña en medio masivos “**Más ganas que nunca**”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



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

LOTERÍA NACIONAL


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



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


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

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

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

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

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

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

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



EUROMILLONES



“**Vuelve Euromillones**” se trata de lanzar un spot con motivo de la vuelta de Euromillones presentando un bote especial el 3 de julio bajo el Claim “Vuelven los sueños” “Vuelve Euromillones”. Para esta campaña utilizan los siguientes medios: TV, radio, cartel PDV, exterior. **Agencia M&C Saatchi**.



“**Dueños del tiempo**”. La nueva campaña de Euromillones para el bote especial del 25 de septiembre que apuesta por la emoción. Esta campaña recuerda que, lo que realmente se gana cuando te toca el premio, es todo el tiempo del mundo para hacer con él lo que siempre ha querido. Para esta campaña utilizan los siguientes medios: TV, radio, cartel PDV, prensa. **Agencia M&C Saatchi**.

LA PRIMITIVA



“**El Destino es caprichoso 2020 (campaña Histórica)**”.
 Octubre 2020: El objetivo de esta campaña era consolidar la imagen y posición de Primitiva y aumentar la participación en el juego. Se realiza a través de los siguientes medios: TV, cine, prensa, revistas, radio, exterior digital, digital, RRSS, Loterías TV y medios propios. **Agencia Proximity Madrid**. Esta campaña consigue la Plata en la Categoría “Producción Audiovisual” en el **Festival El Ojo de Iberoamérica**.



Premios recibidos por SELAE en 2020 relacionados con la campaña “**El destino es caprichoso 2019 (campaña Momentos Inoportunos)**”:

Premios Revista Anuncios 2020: Jurado Popular mes de mayo (TV “Robo y Pesca”) y Jurado Popular mes de octubre (Radio “Película”) y “Siesta”.

Premios Revista Lurzers International Archive: Anuario (PIEZA “Trapezio”) PLV: una de las mejores ilustraciones del mundo de la Publicidad)



EL GORDO DE LA PRIMITIVA



“**Querrá que sea Domingo**” noviembre 2020. El objetivo de esta campaña era consolidar la imagen y posición de El Gordo de la Primitiva, y aumentar la participación en el juego. Invirtiendo 1,50 euros por apuesta los jugadores tienen la posibilidad de llevarse un bote mínimo garantizado de 5 millones de euros cada domingo. La campaña contó con distintos formatos y soportes de comunicación genéricos (radio, PLV, revistas, Loterías TV y medios propios). **Agencia Proximity Madrid.**

LA QUINIELA



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

OTRAS CAMPAÑAS (INSTITUCIONALES)

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

OTRAS CAMPAÑAS (INSTITUCIONALES)

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

CAMPAÑAS DE ACCIÓN SOCIAL

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

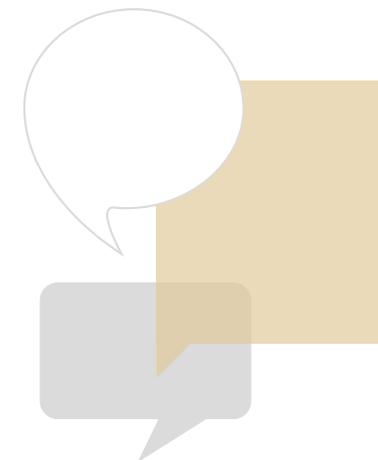


Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE



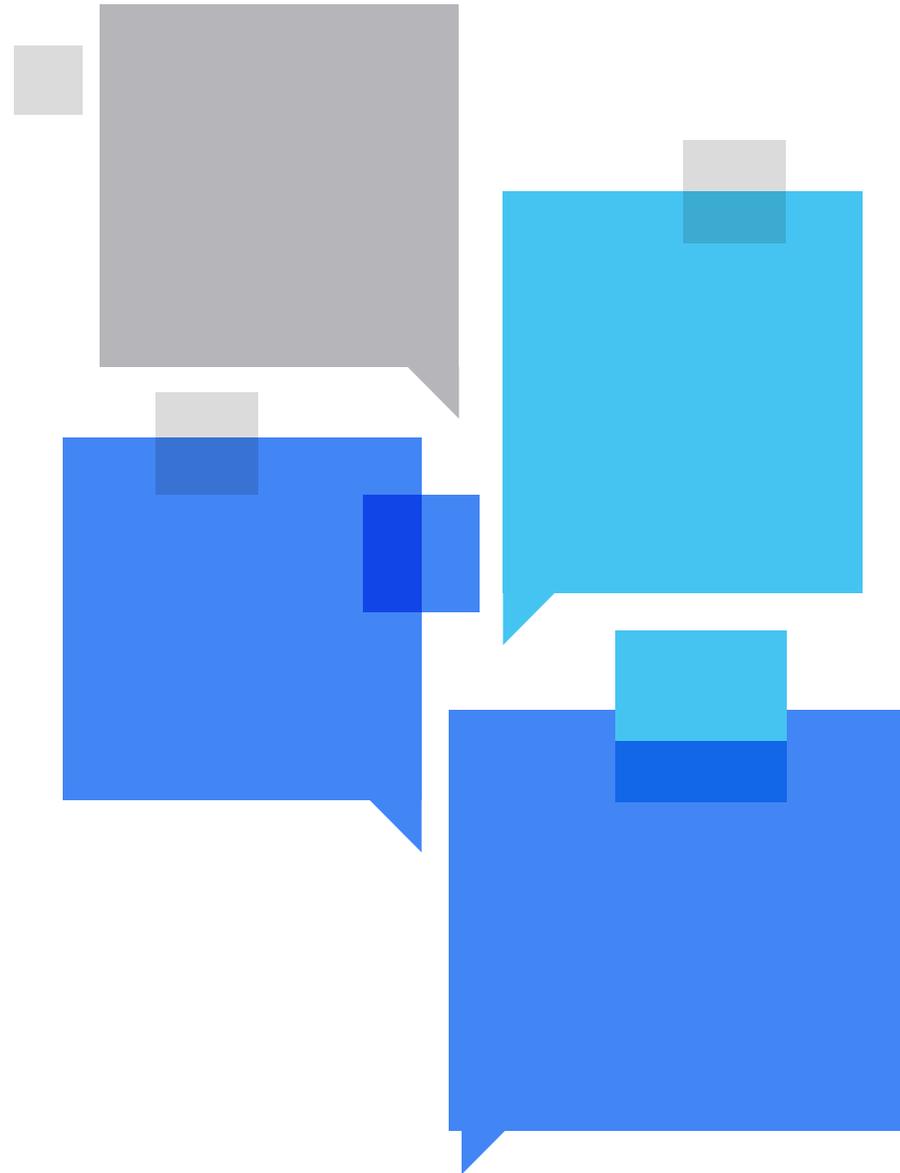
NI LA ETAPA MÁS DURA PODRÁ DETENEROS

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



SELAE está adherida a Autocontrol así como la mayoría de las agencias que le prestan sus servicios. El análisis previo al desarrollo y emisión de cada una de las piezas, y el copy advice en positivo, por parte de Autocontrol, nos asegura el cumplimiento de las normas para lograr una publicidad responsable

SELAE en 2020 no recibió ninguna sanción en publicidad.



TECNOLOGIA QUE NOS ACERCA A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de SELAE (TIC) constituyen uno de nuestros principales activos, y sirven de apoyo para el desarrollo de las actividades de venta de los juegos por el canal presencial o Internet, favoreciendo un mayor acercamiento a las personas participantes y grupos de interés.

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



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

PLANIFICACIÓN,
CONTINUIDAD
Y GESTIÓN DE
RIESGOS TIC

1

2

DESARROLLO
DE SISTEMAS DE
JUEGOS TIC

GESTIÓN DE
SERVICIOS TIC

3

4

ASISTENCIA
TÉCNICA

SEGURIDAD DE
LA INFORMACIÓN

5

6

PROTECCIÓN
DE DATOS

Todos los procesos que gestiona TIC siguen las mejores prácticas ITIL v3 así como las normas y estándares nacionales e internacionales. SELAE audita anualmente sus sistemas de gestión según las normas ISO/IEC 27001:2014 y WLA-SCS: 2016 de la World Lottery Association.

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

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

Durante el año 2020 se han realizado los siguientes proyectos:

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



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



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

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

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

Principales cifras en TIC:



12.969

terminales de juego a los que da servicio los sistemas TIC



2.322.191.346

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



1.012.476.563

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



1.137.780.424

transacciones de pago/consulta gestionadas por los servicios TIC.



67.430

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



27.905.515

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



MÁS DE 250

TBytes son gestionados.



99,997%

Tasa de disponibilidad de los Servicios de Sistema Central.



99,994%

Tasa de disponibilidad de los Servicios de Venta por Internet

NUESTRO EQUIPO

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



Empleo: la plantilla de SELAE

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



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

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

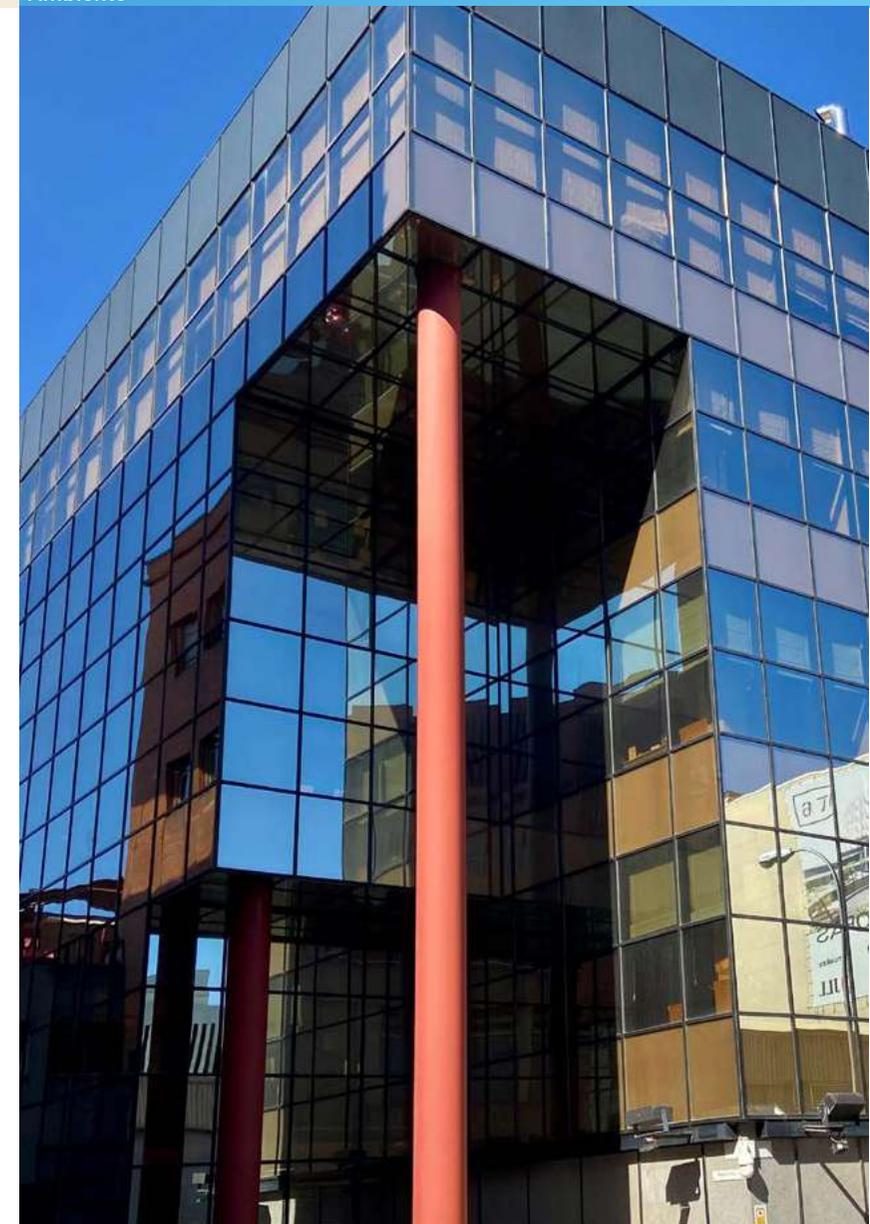


Imagen facilitada por Servicio de Prensa de SELAE

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

Nuevas contrataciones

2019:



2020:



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

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

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

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



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

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



Plantilla media (sin considerar coeficientes de jornada):



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



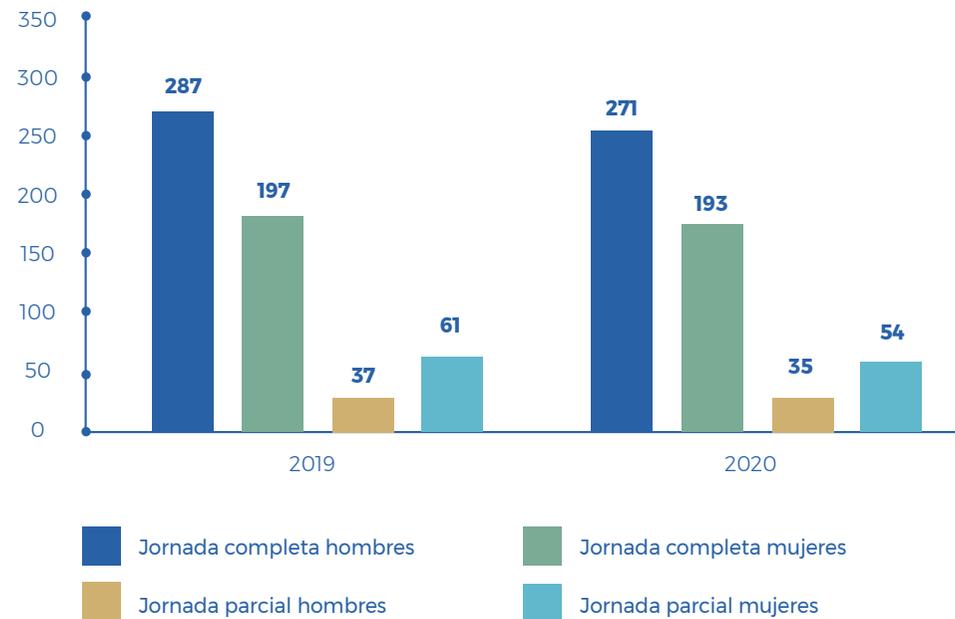
Plantilla media (considerando coeficientes de jornada):



Modalidad de contratos

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

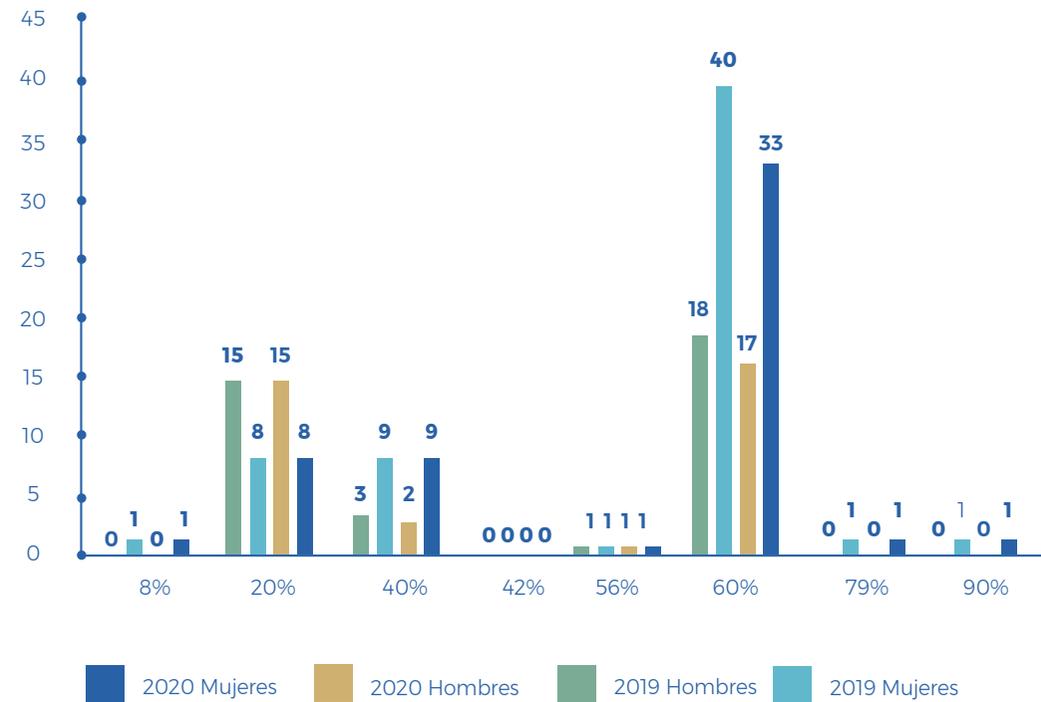
Contratación indefinida por género y tipo de jornada





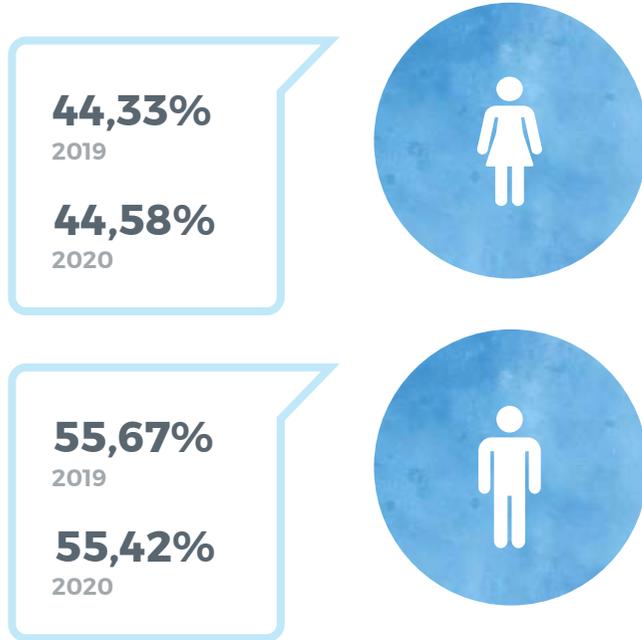
Respecto al tipo de jornada, la gran mayoría de la plantilla tenía jornada completa. En concreto, 465 personas trabajadoras contaban con contrato a jornada completa y 89 a tiempo parcial (484 y 98 en 2019 respectivamente)

Contratación indestinada a tiempo parcial por género y porcentaje de jornada



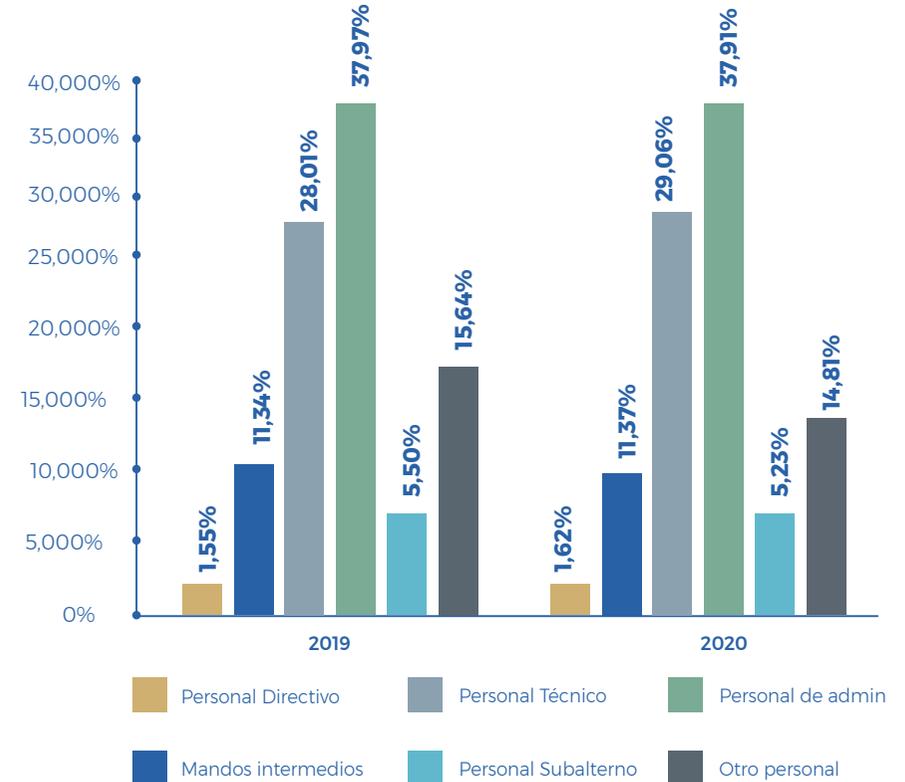
Respecto a la distribución por **género**, en 2020 la plantilla estaba formada en un **55,42%** por hombres, y en un **44,58%** por mujeres, manteniéndose esa distribución constante con relación a 2019.

Distribución de la plantilla por género



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

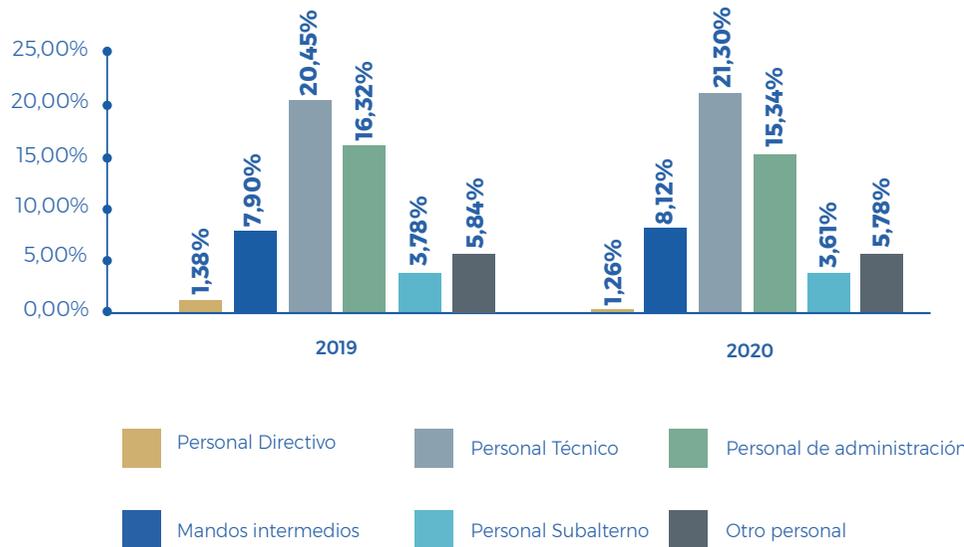



Composición total de la plantilla por categoría profesional


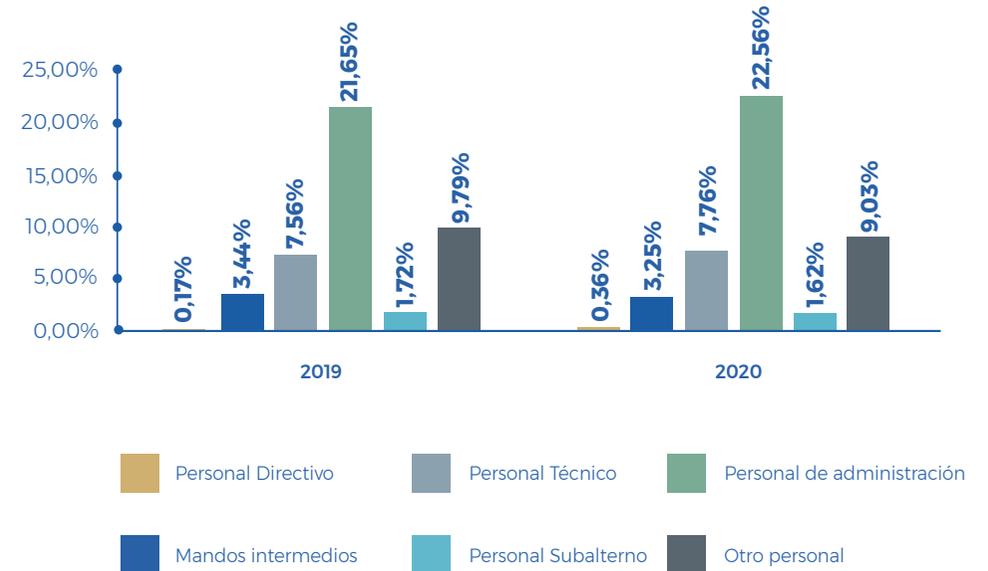
Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Personal Directivo	0,36%	1,26%	1,62%
Mandos intermedios	3,25%	8,12%	11,37%
Personal Técnico	7,76%	21,30%	29,06%
Personal de Administración	22,56%	15,34%	37,91%
Personal Subalterno	1,62%	3,61%	5,23%
Otro personal	9,03%	5,78%	14,81%



Composición de la plantilla por categoría profesional
HOMBRES



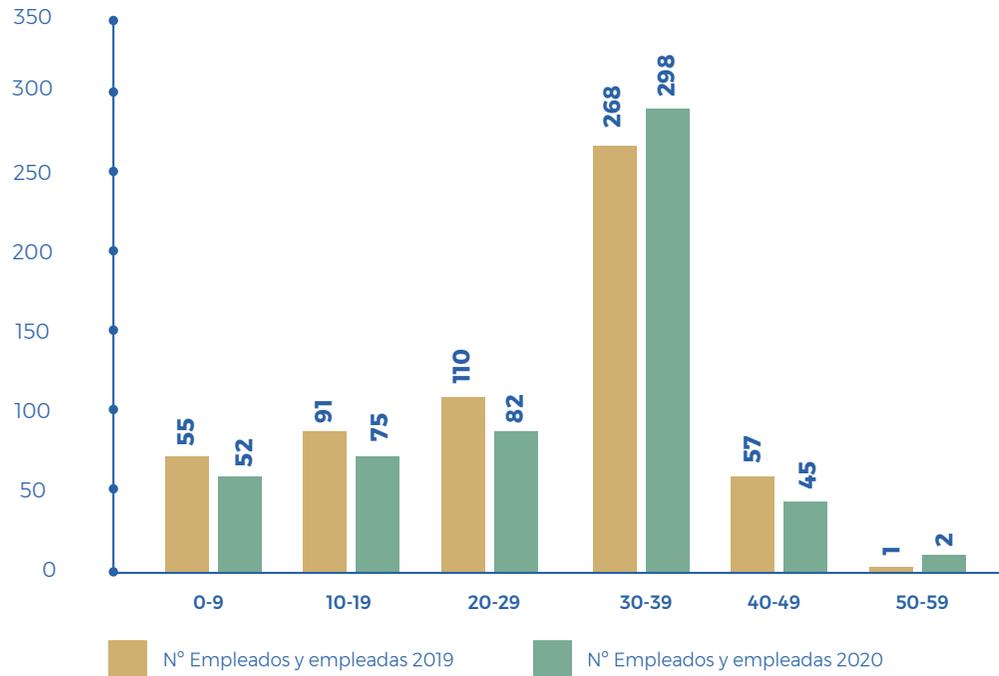
Composición de la plantilla por categoría profesional
MUJERES



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

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

Años de permanencia en la empresa por tramos



2020

54,91

EDAD MEDIA

54,70

EDAD MEDIA HOMBRES

55,19

EDAD MEDIA MUJERES



2019

53,8

EDAD MEDIA

53,5

EDAD MEDIA HOMBRES

54,2

EDAD MEDIA MUJERES

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

Plantilla por tramos de edad



Composición de la plantilla por nivel de cualificación y género 2020

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

Remuneraciones generales

SELAE al ser una Sociedad Mercantil Estatal, está regulada en lo que se refiere a la política retributiva (incrementos de masa salarial) por las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado. A ello se une que la Sociedad es producto de sucesivas transformaciones y/o fusiones de empresas estatales que han venido incorporando diferentes colectivos de trabajadores y trabajadoras con sus particulares características en materia de compensación y beneficios.

Con carácter previo a la última fusión, en SELAE ya venían conviviendo dos grandes colectivos de personas trabajadoras con diferentes condiciones retributivas:

- El primer colectivo, integrado por personal, en su momento funcionario y actualmente con vinculación laboral con la Sociedad a través de un contrato laboral ordinario de fuera de convenio colectivo.
- El segundo colectivo, integrado por personal acogido al convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado, y que siguen manteniendo esta condición en el momento presente.

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

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

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

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

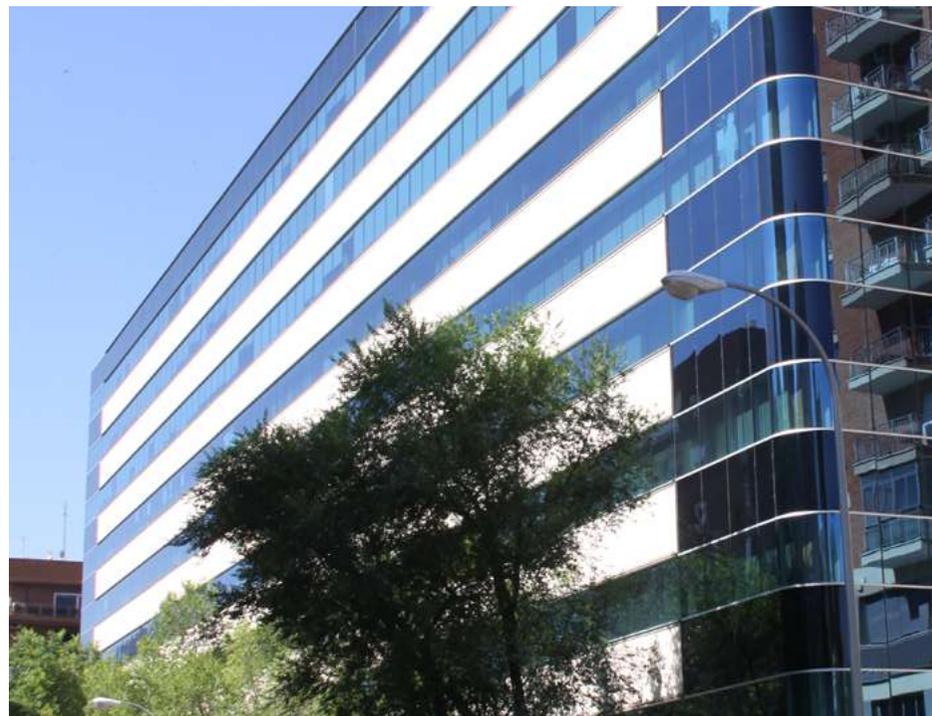


Imagen facilitada por el Servicio de Prensa de SELAE.

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

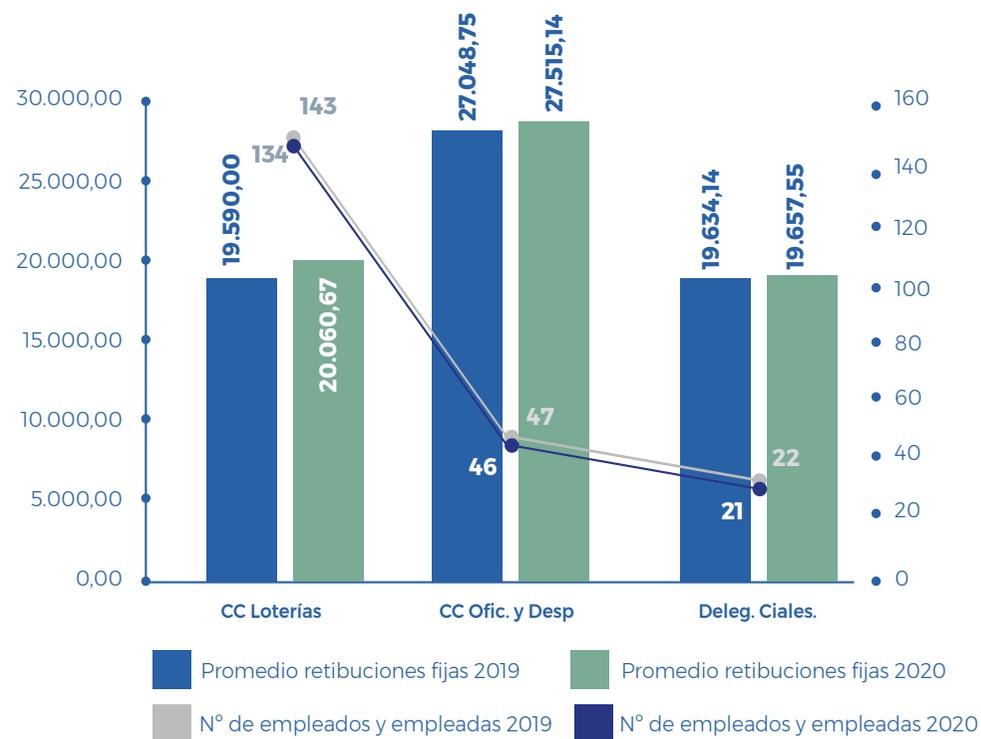
- Personal acogido al convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado. Es de destacar que, dentro de este colectivo, existe un grupo de trabajadores y trabajadoras fijos discontinuos cuya jornada de trabajo varía entre 1 y 3 días por semana.
- Personal acogido al convenio colectivo de oficinas y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

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

- El personal de la extinta STL dispone de un sistema de compensación y beneficios que incluye diferentes programas de beneficios sociales.
- El resto de personal de Loterías disponen de un programa de ayudas por Acción Social.

- En cuanto a retribuciones dinerarias, a categorías semejantes, las retribuciones fijas pueden variar entre los distintos colectivos, como así lo muestran, a título de ejemplo, los siguientes gráficos del promedio de retribuciones fijas de dos categorías profesionales según convenio colectivo de aplicación:

Promedio retribuciones fijas Personal Administrativo y Auxiliar

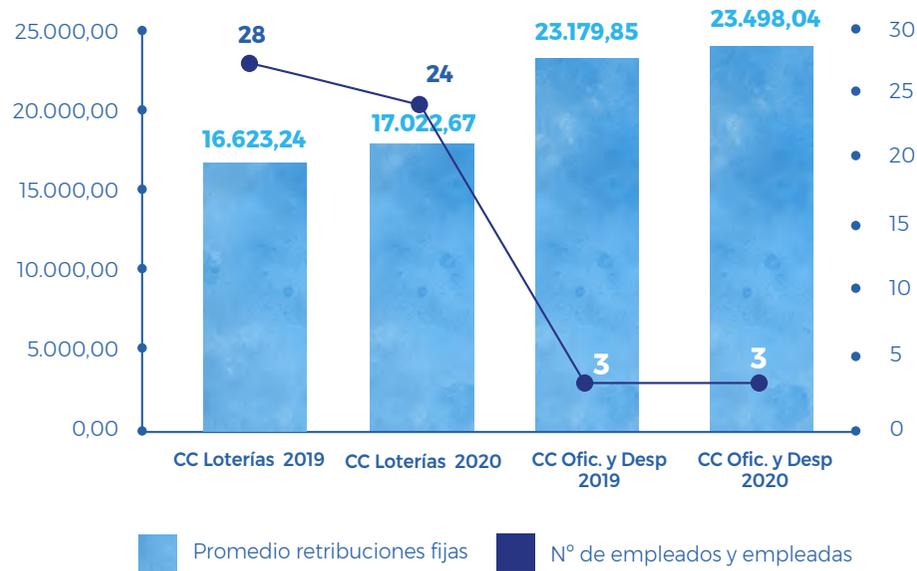


CC Ofic. y Desp.: convenio de oficinas y despachos

CC Loterías: convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado

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

Promedio retribuciones fijas Personal Subalterno



Al tratarse SELAE de una sociedad mercantil estatal, su marco normativo restringe en gran medida la capacidad de aplicar políticas retributivas que permiten aplicar de forma diferenciada los sucesivos incrementos salariales.

Distribución retribuciones fijas por tramos de edad

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

Es de destacar que, en el colectivo de “Mujeres” de “Otro Personal” no existen trabajadoras de entre 24 y 50 años.



Brecha salarial

Resulta complejo analizar la brecha salarial entre hombres y mujeres, como consecuencia de que SELAE, en su actual organización como Sociedad Mercantil Estatal, es producto de la convergencia de diferentes colectivos de personas trabajadoras, como ya se ha explicado anteriormente.

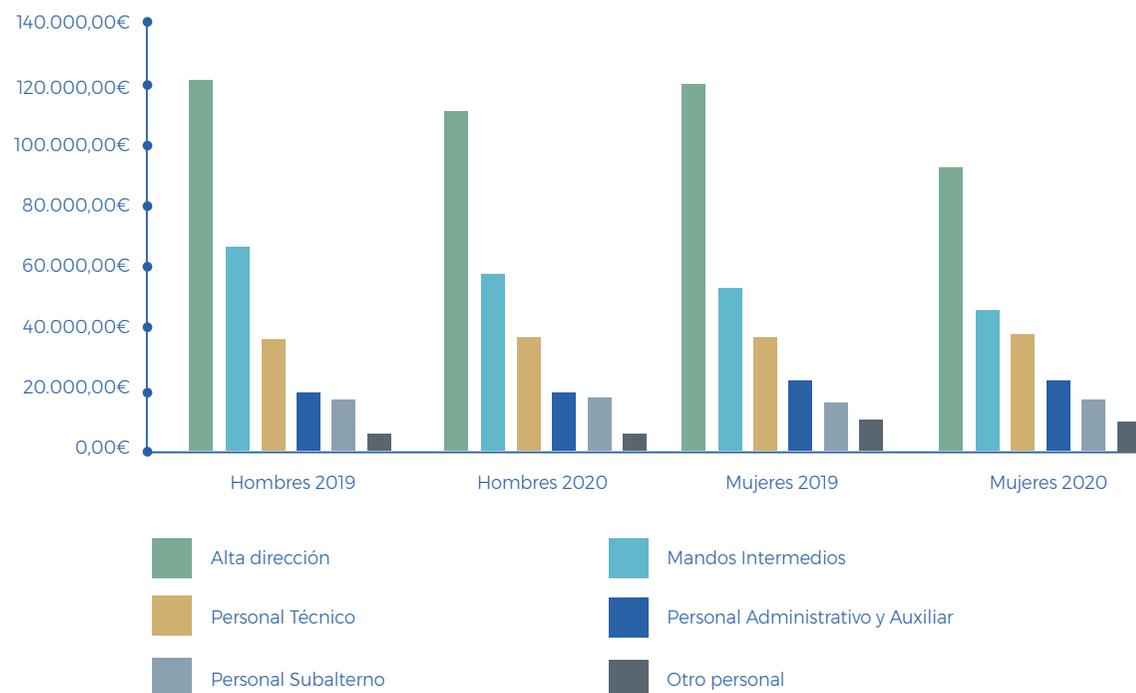
Desde el momento mismo de la constitución de la nueva Sociedad, el objetivo de la política salarial es la paulatina homogeneización de los salarios por categorías, independientemente del sexo de las personas trabajadoras, con la intención de que, a medio plazo, y dentro del marco normativo al que está sometido la Sociedad, se vayan unificando los salarios por categorías de toda la plantilla que compone SELAE.

No obstante, lo anterior, si bien se aprecian diferencias retributivas entre personal dentro de la misma categoría, estas diferencias no se aprecian de forma significativa dentro de las mismas cuando se introduce en el análisis la variable sexo.

Esta situación no ha variado en el ejercicio 2020 con respecto a 2019. Exclusivamente se aprecia un cambio en el colectivo de mujeres de alta dirección y es resultado de la muestra (una trabajadora en 2019 y dos en 2020).



Promedio retribuciones fijas por categoría y género



Formación

Magnitudes

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

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

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



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

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

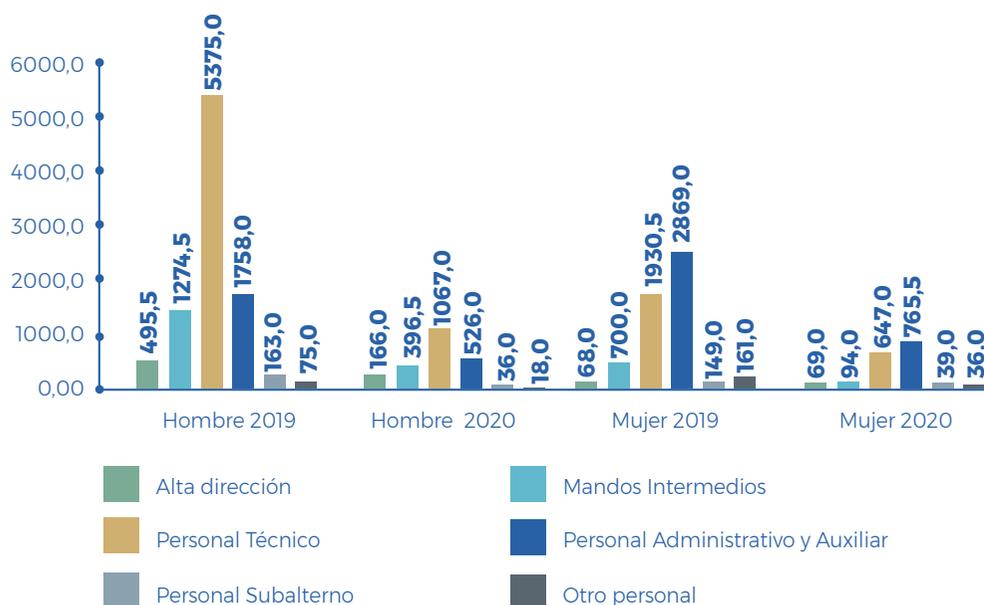
La inversión de formación por empleado en este ejercicio fue de **117,47€** (476,21€ en 2019) un 75,33% menos que en 2019.

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

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

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

Horas de formación distribuidas por género



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

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

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

Promedio Horas de Formación / Categoría Profesional 2020

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

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

Tipología y contenidos de la formación

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

SELAE, por su condición de Sociedad Estatal, se encuentra profundamente comprometida con la sociedad y, por tanto, todas las personas que trabajan en la organización deben cumplir rigurosamente con la legislación vigente en cada momento. Por ello se planifica formación dirigida a la actualización de normativa vinculada a la seguridad y salud, prevención de riesgos penales, prevención de blanqueo de capitales, rsc-juego responsable, etc.

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



Tan importante como la programación de actividades formativas es la calidad de estas. Por ello y al objeto de comprobar la eficacia de las acciones formativas, una vez finalizadas, las personas asistentes realizan la correspondiente evaluación. El 80% las personas asistentes cumplimentaron la encuesta de evaluación, resultando que el **87,5** (88,04% en 2019) estimó que se habían alcanzado los objetivos del curso, siendo su nivel de satisfacción global de **8,8** puntos sobre **10** (8,44 en 2019). El porcentaje de asistencia a los cursos programados alcanzó el 100%. En este caso se pasó de un porcentaje de asistencia del 86% en 2019 al mencionado 100% en 2020.

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

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

Relaciones sociales

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

A raíz de la conversión de la entidad pública empresarial Loterías y Apuestas del Estado en Sociedad Mercantil Estatal (año 2011), existen en la Sociedad diferentes colectivos de personal que conviven, cada uno de ellos, con sus condiciones jurídico-laborales.

La composición de la plantilla respecto a su vinculación jurídico-laboral con SELAE es la siguiente:



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

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

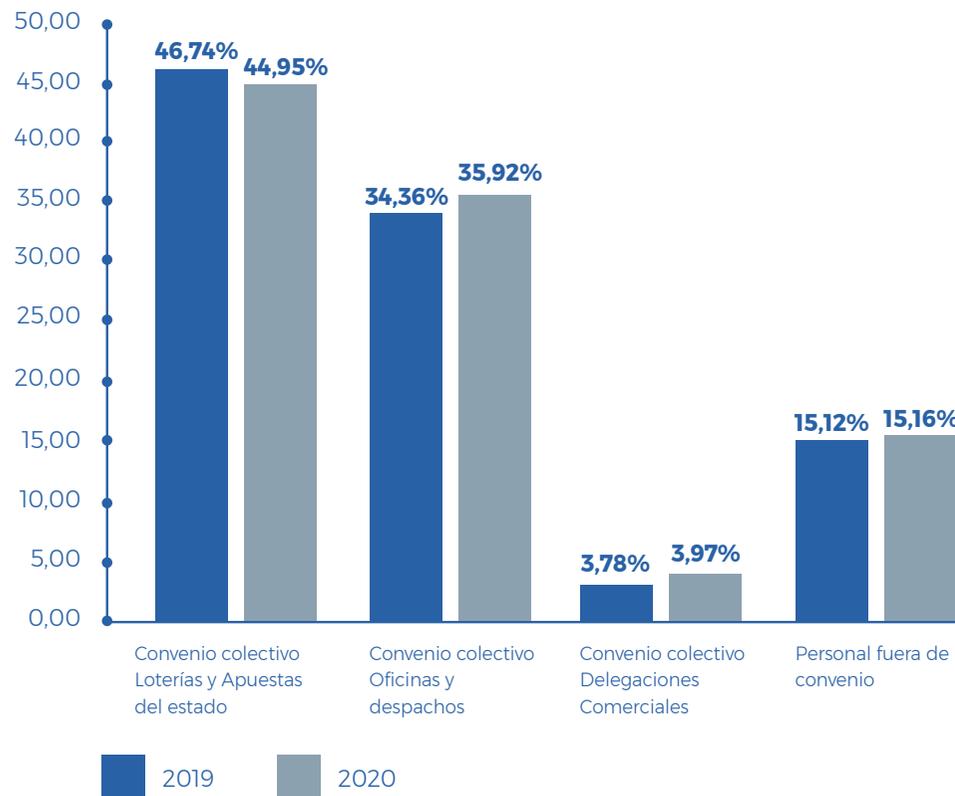
Personal acogido al
 Convenio Colectivo para
 las Delegaciones
 Comerciales:
3,97%
 (3,78% en 2019)

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



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

Composición de la plantilla respecto a su vinculación jurídico-laboral



La representación de las personas trabajadoras en la Sociedad la ostentan tres comités de empresa y una delegada de personal, estando supeditada la negociación colectiva en materia retributiva, al marco fijado por las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado y resto de normativa de aplicación a las Sociedades Mercantiles Estatales, lo que no ha supuesto cambio alguno con respecto a 2019.



Gestión de las personas: igualdad, discapacidad, conciliación

SELAE promueve la igualdad de género en todos los ámbitos de la empresa, con especial atención a la contratación de personal.

Igualdad

SELAE ha mantenido los mismos principios de igualdad que se formalizaron en marzo de 2016, cuando la Presidencia de SELAE aprobó el “Compromiso de la empresa” con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminación directa o indirecta por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas encaminadas a alcanzar el mencionado objetivo. En abril de ese mismo año se constituyó el Comité de Igualdad, que guarda su composición paritaria, de forma que está compuesta por 8 miembros, cuatro mujeres y cuatro hombres.

SELAE, en la relación con sus profesionales, ha mantenido vigentes dentro de su Código de Conducta Ética, la promoción de los siguientes principios:





Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de SELAE, que entró en vigor en enero de 2018, con una duración prevista de 3 años, da cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de Mujeres y Hombres y al Real Decreto Ley 6/2019 de uno de marzo de 2019, de medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, y se basa en los principios mencionados anteriormente. Fue elaborado por las personas que componen el Comité de Igualdad y tiene como finalidad garantizar la igualdad de trato y oportunidades en nuestro ámbito laboral y adoptar las medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre hombres y mujeres en nuestra organización.

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

Ámbito	OBJETIVO
Compromiso con la igualdad.	Incorporar la perspectiva de género en las políticas, la toma de decisiones y las acciones llevadas a cabo en la empresa.
Situación de mujeres y hombres y acceso a la organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener el equilibrio en la proporción de mujeres/hombres en cada uno de los niveles de la empresa. 2. Garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en los procesos de selección y contratación así como en el desarrollo profesional de mujeres y hombres contribuyendo a reducir los desequilibrios en la composición de la plantilla en general y por categorías laborales en particular.
Formación	Potenciar el cambio cultural orientado al compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres.
Promoción y desarrollo profesional	Impulsar la promoción de las mujeres/hombres de acuerdo con su nivel de presencia, a cargos de responsabilidad o en categorías profesionales.
Política retributiva	Garantizar el principio de igualdad retributiva, eliminando las diferencias retributivas entre mujeres y hombres.
Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación	Sensibilizar a la plantilla en materia de conciliación.
Salud laboral	Prevenir comortamientos de acoso y actuar de forma efectiva ante cualquier situación de acoso seexual y acoso por razón de sexo, así como garantizar la protección de las víctimas de violencia dee género.
Comunicación	Promover la utilización de un lenguaje no sexista en las comunicaciones de la empresa, así como en los textos de documentos y actas o acuerdos de la negociación colectiva.

Protocolo contra el acoso

SELAE ha mantenido vigente el Protocolo contra el Acoso, laboral o psicológico, sexual y por razón de sexo y cuyos principios establecen que:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno, así como a la salvaguardia de sus derechos fundamentales de carácter laboral.
- Las personas que en el ámbito laboral se consideren objeto de conductas de acoso, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan, tienen derecho a plantear una denuncia por acoso, con independencia de quien sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada y a solicitar la aplicación del presente protocolo.
- Compromiso de asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.



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



Protocolo de protección a la maternidad

SELAE ha mantenido igualmente vigente el protocolo de protección a la maternidad que establece, en función de la evaluación correspondiente, las medidas preventivas a adoptar y que se aplica, siempre que sea posible, en el siguiente orden:

- 1.** Mantenimiento del puesto de trabajo con adopción de medidas preventivas:
 - a.** Adaptación de las condiciones de trabajo.
 - b.** Limitación de tareas.
- 2.** Cambio de puesto de trabajo.

Suspensión de contrato durante el tiempo necesario para la protección de la seguridad y salud de la trabajadora en situación de embarazo, post-parto o lactancia natural.

Durante el ejercicio 2020, **4** trabajadoras causaron baja por maternidad, no habiendo sido necesaria la activación de ninguna medida de este protocolo. (en 2019 igualmente 4 trabajadoras causaron baja por este motivo).

Discapacidad

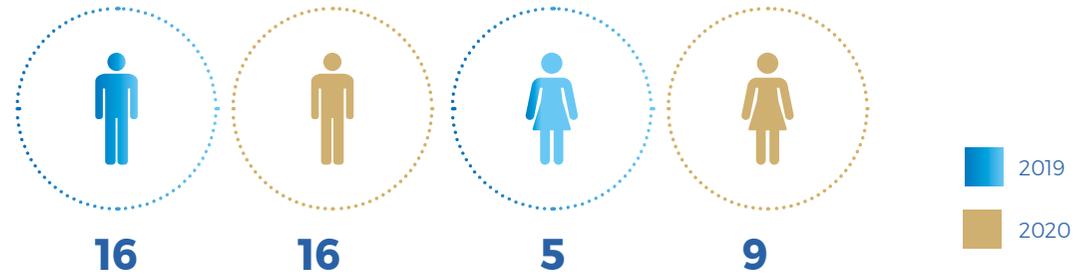
SELAE entiende que, para conseguir la integración de las personas con discapacidad, es importante que la accesibilidad universal y la prevención de riesgos laborales tengan un enfoque conjunto, de modo que todas las acciones que se lleven a cabo se hagan de forma eficaz, influyendo favorablemente en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

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

SELAE apoya la incorporación de personas con discapacidad.

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

Personas trabajadoras con discapacidad



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



Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

SELAE es conocedora de que el bienestar del personal se traduce en una mayor satisfacción y rendimiento, impactando positivamente en un incremento de la productividad y, por ello, les favorece con la posibilidad de compatibilizar su vida profesional y su vida personal y familiar.

En particular en SELAE se adoptan medidas que se ponen a disposición de las personas trabajadoras y que se complementan con otras particulares de cada colectivo. Entre las aplicadas con carácter general se encuentran las relativas a la conciliación de la vida personal y familiar con la vida laboral, flexibilidad horaria, reducciones de jornada, excedencias por cuidado de familiares, permisos y licencias retribuidas, formación impartida en horario laboral, etc.

En el convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado, se hayan incluidas algunas medidas que han mejorado los derechos mínimos establecidos en la normativa de aplicación como son la posibilidad de reducir la jornada a aquellas personas trabajadoras que tengan a su cargo hijos entre doce y

catorce años y el permiso para acompañar a consulta médica, por el tiempo necesario, al cónyuge y familiares hasta el 1º grado de consanguinidad.

Asimismo, existe una convocatoria anual de ayudas de acción social para contribuir a sufragar diversos tipos de gasto personales y/o familiares.

Para el colectivo del Convenio de Oficinas y Despachos se ha ofrecido en el año 2020 una ayuda para guardería de los hijos menores de tres años.

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

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



Salud y seguridad

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Prevención de Riesgos Laborales

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

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

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

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

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

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

da que la actividad profesional y el negocio lo permiten.

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

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

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

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

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

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

Se realizó asesoramiento y recomendaciones relacionados con:

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

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



Se impartieron charlas formativas-informativas destinadas a:

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

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

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



Promoción de la Salud en el trabajo

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

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

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

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

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

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

Absentismo

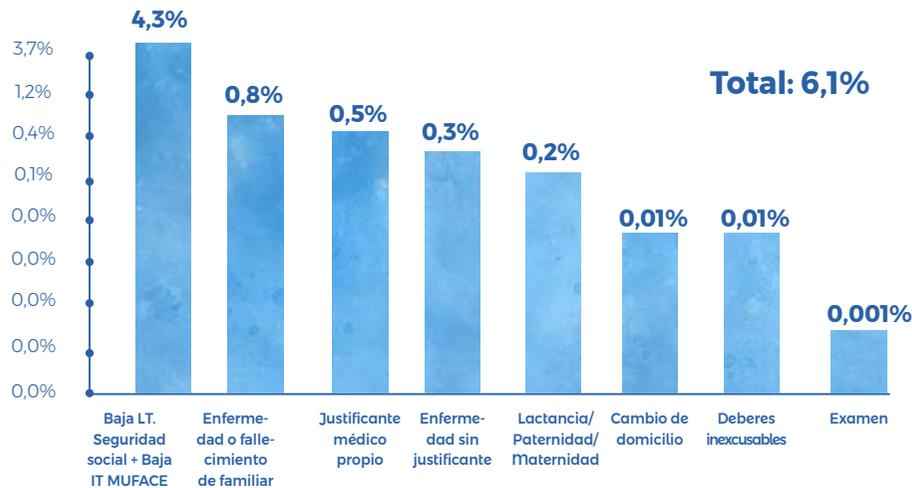
La tasa anual de absentismo en 2020 es de 5,8% disminuyendo un 4,9% con relación al ejercicio anterior (6,1% en 2019)

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

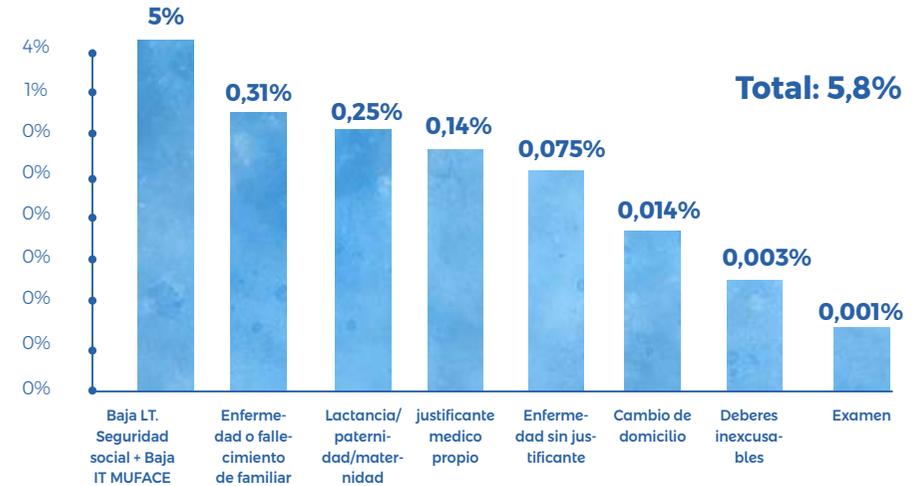
Evolución absentismo 2019 Enero - Diciembre



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



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




Evolución absentismo 2020 Enero - Diciembre


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

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

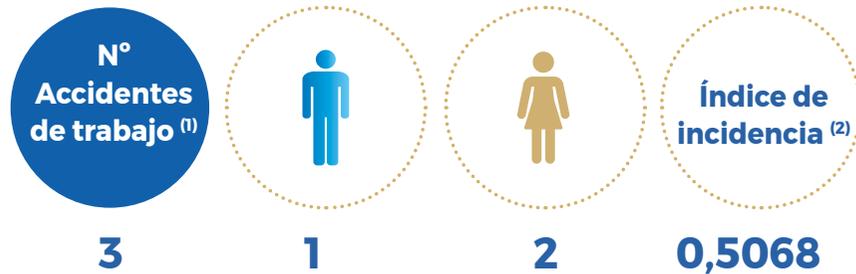
Durante el ejercicio 2020 se ha observado una disminución de la tasa de absentismo con respecto a la del ejercicio 2019, como consecuencia de que la actividad laboral en SELAE ha venido compatibilizando el trabajo presencial con el teletrabajo. Esta circunstancia ha sido especialmente significativa en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

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

Accidentabilidad

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

Los datos de accidentabilidad en SELAE durante 2019 fueron:



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

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

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

En 2020 no se producen accidentes de trabajo



Comités de Seguridad y Salud

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

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

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



SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

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

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

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

Aportaciones al Tesoro

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

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

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

Auditoría de cuentas

Durante este ejercicio 2020 la Sociedad ha procedido a elaborar un Estado de Información No Financiera (EINF) que ha sido incluido en el informe de gestión que integra las cuentas anuales de la Sociedad. Dicho estado ha sido verificado por la empresa Auren Auditores, S.L.P que emitió un informe sin salvedades.

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

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

Resultados financieros

Principales indicadores económicos-financiero

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



Evolución e Impactos Económicos

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

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

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

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

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

COLABORACIÓN INTERNACIONAL

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

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

World Lottery Association (WLA).

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

European Lotteries (E.L)

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

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

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

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

La presencia activa de SELAE en esta sociedad durante 2020 se constata con las 51 colaboraciones sectoriales de Euromillones (25 en 2019).



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

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

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

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

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



LOTERÍAS
Y APUESTAS DEL ESTADO