



# DIRECTRICES RSC DE EL

2-8	INTRODUCCIÓN GENERAL
9	GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN
10-13	ASUNTOS DE CONSUMIDORES
14-17	PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
18-20	PRÁCTICAS LABORALES
21-22	DERECHOS HUMANOS
23-25	VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD
26	MEDIO AMBIENTE
27	IDENTIFICACIÓN Y VINCULACIÓN DE PARTES INTERESADAS
28	COMUNICACIÓN E INFORMES
29-33	GLOSARIO



# DIRECTRICES RSC DE EL

## INTRODUCCIÓN GENERAL

Las directrices RSC de EL son un conjunto integral de directrices RSC que permiten que una Lotería evalúe, desarrolle y añada valor a todas sus partes interesadas, sus acciones y sus compromisos con la responsabilidad social corporativa.

La Lotería se ha comprometido a adoptar un enfoque estructurado de la mejora continua en materia de RSC, en base a la norma internacional ISO 26000 que, desde noviembre de 2010, constituye el nuevo documento de referencia en el campo de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones.

### VENTAJAS

El desarrollo de las directrices RSC ha permitido que The European Lotteries continúe su camino hacia la innovación y comparta mejores prácticas con sus miembros.

El uso de las directrices RSC permite a los miembros:

- Reducir los riesgos a largo plazo/mejorar su reputación
- Aumentar la competitividad y la credibilidad social
- Crear un valor adicional y compartido
- Atraer y conservar a trabajadores, consumidores, clientes o usuarios
- Mejorar la relación con las partes interesadas (p. ej., gobiernos, medios de comunicación, proveedores, colegas, clientes y la comunidad)

### **Por qué adoptar unas directrices RSC (responsabilidad social corporativa) basadas en la norma internacional ISO 26000**

The European Lotteries se compromete a generar el mejor resultado para beneficio de la sociedad, de conformidad con las leyes y normas internacionales. Entre los compromisos clave, The European Lotteries está dispuesta a tratar el juego ilegal y las actividades delictivas relacionadas con este, a la vez que minimiza el daño potencial para la sociedad y los grupos vulnerables.

Estos compromisos clave se tratan en varios documentos maestros:

- Estrategia de EL
- Los estándares de juego responsable, el marco de certificación relacionado y los documentos de guía
- La Resolución de Amberes sobre el papel social de la lotería, la necesidad de canalizar el deseo de juego y de anunciar productos de lotería
- El código de conducta sobre apuestas deportivas y el control relacionado de apuestas anormales y/o sospechas de amaño de partidos
- Las normas de seguridad ISO 27001 SGSI (sistema de gestión de la seguridad de la información) y sus extensiones para loterías

El presente documento es una orientación diseñada para ampliar y reforzar los compromisos de las Loterías con un mayor espectro de responsabilidad, como una responsabilidad social completa (o responsabilidad social corporativa), inspirada por la ISO 26000.



## CÓMO SE HAN DESARROLLADO LAS DIRECTRICES RSC

En 2013, el Grupo de trabajo de juego responsable/RSC (cuyos miembros han sido designados por el Comité Ejecutivo de The European Lotteries) decidió iniciar este proyecto y, como primer paso, se identificó un subgrupo de trabajo (formado por personas con experiencia probada en RSC). En 2018 se lanzó un proceso, junto con un tercero independiente, para proteger las directrices RSC de EL mediante derechos de autor para así asegurarse de que las directrices no se distribuirían sin consentimiento fuera de la comunidad de EL, ya que no estaban destinadas para su distribución pública.

En 2019, el subgrupo de trabajo adoptó la decisión de establecer una actualización anual de las directrices para que el documento se mantenga coherente con los desarrollos más recientes en el campo de la RSC.

## Sobre la ISO 26000

La ISO 26000 proporciona orientación sobre cómo pueden los negocios y las organizaciones trabajar de forma socialmente responsable. Ayuda a clarificar lo que es la responsabilidad social, ayuda a los negocios y organizaciones a convertir los principios en acciones eficaces y comparte mejores prácticas de todo el mundo relacionadas con la responsabilidad social.

No es certificable: una organización no puede conseguir la certificación ISO 26000, ya que no contiene requisitos. Está dirigida a aquellos que, por cualquier motivo, buscan mejorar sus procesos e impactos operativos para convertirse en organizaciones con una mayor responsabilidad social.

El organismo ISO, en sí mismo, es el mayor desarrollador del mundo de normas internacionales de cumplimiento voluntario, empleado por negocios y organizaciones; sus miembros son organismos nacionales normativos y sus normas y el reconocimiento de su marca son de alcance mundial.

## ¿Cómo define la ISO 26000 la responsabilidad social?

"La responsabilidad social (RS) es la responsabilidad que tiene una organización por el impacto de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad
- Tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas
- Cumple con las leyes y normas aplicables, y es coherente con las normas internacionales de comportamiento, y
- Se integra en toda la organización y se practica en sus relaciones".



## LOS 7 PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

A la hora de abordar y poner en práctica la responsabilidad social, el objetivo global de una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Dentro de este objetivo, aunque no hay una lista definitiva de principios de la responsabilidad social, las Loterías Estatales deben respetar los siete principios de la ISO 26000 que se describen a continuación:

1. **Rendición de cuentas:** Una organización debe rendir cuentas y ser responsable del impacto que causa sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Rendición de cuentas se define como: “el hecho de responder por las decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, las autoridades legales, y en sentido amplio, sus partes interesadas” (aquellos afectados por sus acciones).

2. **Transparencia:** Una organización debe ser transparente en las decisiones y actividades que afectan a la sociedad y al medio ambiente.

La transparencia es: “mostrarse abierto sobre las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y dispuesto a comunicarlas de forma clara, precisa, oportuna, honesta y completa”.

3. **Comportamiento ético:** Una organización debe comportarse de forma ética.

Su comportamiento debe responder a los principios aceptados de buena o apropiada conducta en el contexto de una situación concreta, y debe ser consistente con las normas internacionales de comportamiento.

4. **Respeto por el interés de las partes interesadas:** Una organización debe respetar, tener en cuenta y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Las partes interesadas son personas o grupos que tienen interés en cualquier decisión o actividad de una organización.

5. **Respeto del principio de legalidad:** Una organización debe aceptar que el respeto del principio de legalidad es obligatorio.

El respeto del principio de legalidad significa que la organización cumple con todas las leyes y normas aplicables. Esto implica que debe tomar las medidas necesarias para estar al tanto de las leyes y normas aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de cumplir e implantar dichas medidas.

6. **Respeto de las normas internacionales de comportamiento:** una organización debe respetar las normas internacionales de comportamiento, y al mismo tiempo, seguir la norma del respeto del principio de legalidad.

Expectativas de un comportamiento organizativo socialmente responsable derivadas de la ley internacional consuetudinaria, de los principios generalmente aceptados de la ley internacional o de acuerdos intergubernamentales universalmente (o casi universalmente) reconocidos.

7. **Respeto por los derechos humanos:** Una organización debe respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su aplicación universal.

Los derechos humanos son los derechos básicos que tienen todos los seres humanos. Hay dos categorías de derechos humanos. La primera atañe a los derechos civiles y políticos, e incluye derechos como el derecho a la vida y la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda atañe a los derechos económicos, sociales y culturales, e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho al alimento, el derecho al mayor estándar de salud obtenible, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.



## INTEGRACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR DE LAS LOTERÍAS

Esta sección proporciona una guía práctica acerca de cómo considerar las 7 materias fundamentales de la ISO 26000 (y sus asuntos aplicables) y sobre las prácticas para integrar la responsabilidad social en las organizaciones de loterías.

La creación de la responsabilidad social en todos los aspectos de una lotería implica compromiso y comprensión en todos los niveles de la organización. En las etapas iniciales de los esfuerzos de una organización relacionados con la responsabilidad social, la creación de la concienciación debe centrarse en mejorar la comprensión de los aspectos de la responsabilidad social, incluyendo sus principios, los temas y asuntos principales.

El compromiso y la comprensión deben empezar por la alta dirección de la organización. La comprensión de las ventajas de la responsabilidad social puede desempeñar un papel fundamental para crear el compromiso del liderazgo de la organización. Por este motivo deben realizarse los esfuerzos necesarios para proporcionar al liderazgo de la organización una comprensión integral de las implicaciones y ventajas de la responsabilidad social.

Según la ISO 26000, todas las materias fundamentales, aunque no todos los asuntos, son relevantes para todas las organizaciones. The European Lotteries ha revisado todas las materias fundamentales y ha identificado los asuntos que pueden considerarse relevantes. Para la revisión de las siete materias fundamentales de la ISO 26000 y la identificación de los asuntos relevantes se ha tenido en cuenta el propio contexto del sector de la lotería, sus condiciones, recursos y los intereses de las partes interesadas, reconociendo que todas las materias fundamentales, aunque no todos los asuntos, son relevantes para todas las loterías. Junto con las materias fundamentales de la ISO 26000 se han identificado dos prácticas relevantes para la integración de la responsabilidad social.

### MATERIAS FUNDAMENTALES

La descripción y el orden de las materias fundamentales de la ISO 26000 que se incluyen a continuación hacen referencia a las prioridades de las partes interesadas internas y externas de las loterías, excepto “Buen Gobierno”, que es la primera materia fundamental, ya que es la base de la política de RSC. Sin embargo, algunas loterías que han participado en el desarrollo de estas directrices han identificado los “Asuntos de consumidores” como la materia fundamental más importante, incluso antes de “Buen Gobierno de la organización”.

1. **Gobernanza de la organización:** El buen gobierno de la organización es el factor más crucial que permite a una organización asumir la responsabilidad por el impacto de sus decisiones y actividades, e integrar la responsabilidad social en toda la organización y en sus relaciones.

2. **Prácticas justas de operación:** En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación hacen referencia a la forma en la que la organización emplea sus relaciones con otras organizaciones para fomentar resultados positivos.
3. **Asuntos de consumidores<sup>1</sup>:** Los asuntos de consumidores relacionados con la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de disputas y la compensación, la protección de los datos y de la privacidad, el acceso a productos y servicios esenciales, la respuesta a las necesidades de consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación.
4. **Prácticas laborales:** La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y demás compensaciones abonadas por el trabajo realizado, están entre las contribuciones económicas y sociales más importantes de una organización. El trabajo significativo y productivo es un elemento esencial del desarrollo humano; los estándares de vida mejoran mediante el empleo completo y seguro de la población. La falta de empleo es una de las causas principales de problemas sociales.
5. **Derechos humanos:** El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos se consideran, de forma general, como esenciales para el principio de legalidad y para los conceptos de justicia social y equidad, y como los cimientos clave de las instituciones más esenciales de la sociedad, como el sistema judicial.
6. **Vinculación con la comunidad:** Las organizaciones tienen una relación con las comunidades en las que trabajan. Esta relación debe basarse en la vinculación con la comunidad, en la medida en la que estas contribuyen al desarrollo de la misma. La vinculación con la comunidad (de forma individual, o mediante la búsqueda de asociaciones para mejorar el bien común) ayuda a reforzar la sociedad civil. El desarrollo de la comunidad puede ayudar a fomentar niveles de bienestar más altos dentro de la misma. Dicho desarrollo, entendido de forma general, es la mejora de la calidad de vida de una población.
7. **Medio ambiente:** La responsabilidad medioambiental es una condición previa necesaria para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por lo tanto es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los asuntos medioambientales están estrechamente ligados a otras materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social.

<sup>1</sup> Debemos tener en cuenta que la mayoría de los asuntos de consumidores se tratan en normas anteriores definidas y adoptadas por The European Lotteries, empezando por los estándares de juego responsable y el marco de certificación relacionado.



Debido a las prioridades y asuntos específicos del sector de la lotería, algunos asuntos han recibido una denominación distinta en comparación a la que tienen en la ISO 26000, y algunos asuntos se han fusionado.

Para cada materia fundamental, se proporciona en la siguiente tabla una lista de compromisos, acciones relacionadas y expectativas, ejemplo de iniciativas, mejores prácticas y KPI (indicadores clave del rendimiento) asociados.

ASUNTOS	Compromiso	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
Asunto n.º 1	Los principios y valores de la empresa establecidos por la alta dirección de la organización que especifican el compromiso de la misma con el asunto relacionado.	Decisiones que deben tomarse para cumplir con el compromiso, teniendo en cuenta las expectativas que conciernen a los intereses de las partes interesadas.	Iniciativas específicas y mejores prácticas capaces de responder al compromiso y las acciones relacionadas y expectativas.	Notificaciones cualitativas y/o cuantitativas para medir e informar de la eficacia de las iniciativas y las mejores prácticas implementadas.  Si se notifican GRI, consulte los estándares GRI para una descripción detallada de la notificación.



## PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Junto con las materias fundamentales de la ISO 26000, se han identificado dos prácticas relevantes (“Comunicación y notificación” e “Identificación y vinculación de partes interesadas”) para la integración de la responsabilidad social, y se han proporcionado como referencia para las organizaciones de lotería.

Estas prácticas son esenciales para validar el compromiso de las loterías.

**1. Identificación y vinculación de partes interesadas:** Las loterías pueden tener muchas partes interesadas. Además, las distintas partes interesadas tienen intereses diversos, y que a veces, entran en conflicto. Comprender cómo las personas o grupos se ven o pueden verse afectados por las decisiones y actividades de las loterías posibilitará la identificación de partes interesadas que establecen relaciones con las loterías. Por este motivo, la evaluación de la organización del impacto de sus decisiones y actividades facilitará la identificación de sus partes interesadas más importantes. La vinculación de las partes interesadas implica el diálogo entre las loterías y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a tratar su responsabilidad social proporcionándole una base informada para la toma de sus decisiones.

**2. Comunicación y notificación:** La comunicación es crítica para muchas funciones distintas dentro de la responsabilidad social, incluyendo:

- la creación de concienciación, tanto dentro como fuera de las loterías, sobre sus estrategias y objetivos, planes, rendimiento y retos para la responsabilidad social
- ayudar a establecer y crear el diálogo con las partes interesadas
- mostrar cómo las loterías cumplen con sus compromisos de responsabilidad social y responden a los intereses de las partes interesadas y a las expectativas de la sociedad en general
- proporcionar información sobre los impactos de las actividades, productos y servicios de las loterías, incluyendo detalles de cómo dichos impactos cambian con el paso del tiempo
- ayudar a implicar y a motivar a los empleados y a otros para apoyar las actividades de la organización en materia de responsabilidad social
- facilitar la comparación con organizaciones similares, lo que puede estimular las mejoras del rendimiento en materia de responsabilidad social
- mejorar la reputación de las loterías en cuanto a sus acciones socialmente responsables, su apertura, integridad y responsabilidad, para reforzar la confianza de las partes interesadas en la organización
- poner en práctica en países específicos el estudio, comprensión y superación de cualquier legislación de prohibición de publicidad, e intentar utilizar medios legales (p. ej., informes de sostenibilidad) para cumplir el compromiso de la Lotería con los temas de responsabilidad social, y fortalecer la reputación de la marca



De acuerdo con lo solicitado en la Directiva 2014/95/UE sobre divulgación de información no financiera, una Lotería debe, a intervalos apropiados, notificar su rendimiento en materia de responsabilidad social a las partes interesadas afectadas. La notificación a las partes interesadas puede hacerse de muchas formas distintas, incluyendo reuniones con las partes interesadas, cartas que describan las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social llevadas a cabo en un periodo definido, información en las páginas web e informes periódicos de responsabilidad social. En las notificaciones a las partes interesadas, las loterías deben incluir información sobre sus objetivos y rendimiento sobre las materias fundamentales y asuntos relevantes de la responsabilidad social. Deben describir cómo y cuándo las partes interesadas han sido vinculadas en la notificación de las loterías sobre su responsabilidad social. Las loterías deben proporcionar una imagen completa y justa de su rendimiento en materia de responsabilidad social, incluyendo sus logros y carencias, y las formas para resolver dichas carencias.

PRÁCTICA	Compromiso	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
Práctica n.º 1	Los principios y valores de la empresa establecidos por la alta dirección de la organización que especifican el compromiso de la misma con el asunto relacionado.	Decisiones que deben tomarse para cumplir con el compromiso, teniendo en cuenta las expectativas que conciernen a los intereses de las partes interesadas.	Iniciativas específicas y mejores prácticas capaces de responder al compromiso y las acciones relacionadas y expectativas.	Notificaciones cualitativas y/o cuantitativas para medir y notificar la eficacia de las iniciativas y las mejores prácticas implementadas.  Si se notifican GRI, consulte los estándares GRI para una descripción detallada de la notificación.

### Directrices RSC para The European Lotteries y para las organizaciones de lotería

La integración de las directrices RSC en toda una organización de lotería puede realizarse mediante acciones prácticas, simples y económicas, y no tiene que ser compleja ni cara.

### Autodiagnóstico:

El autodiagnóstico determina la “evaluación de las necesidades” o el análisis de deficiencias en 3 pasos:

1. Describa su situación actual para cada asunto de los 7 temas principales y de las dos prácticas de las directrices RSC.
2. Identifique su situación deseada (mejoras específicas) en base a la comparación de la situación actual con los contenidos de las directrices en términos de compromiso, acciones relacionadas/expectativas e iniciativas y mejores prácticas.
3. Identifique los asuntos más significativos para identificar los recursos (personal, tiempo, dinero, socios...) necesarios para resolver las debilidades y desarrollar una línea temporal y acciones para solventar las deficiencias.

#### NOTA: Etiquetado y certificación:

En esta etapa, esta parte del trabajo está redactada solo como directrices. Por ahora ninguna organización puede ser candidata para recibir una etiqueta o una certificación conforme a estas directrices RSC actuales.





# 1 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
1/ Gobernanza sostenible	Contar con una gobernanza sostenible que refleje el compromiso de las loterías con la responsabilidad social	Implantar procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que posibiliten la aplicación de principios y prácticas de responsabilidad social dentro de la toma de decisiones de gobierno de las loterías	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Considerar los asuntos de RSC en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La declaración de la misión</li> <li>- Los valores comunes</li> <li>- La visión</li> </ul> </li> <li>- Integrar los intereses de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones</li> <li>- La estrategia RSC debe ser claramente aprobada por la alta dirección y el Consejo y contar con objetivos y metas</li> <li>- Implantar un comité de sostenibilidad para ayudar y asesorar a la Junta Directiva y para revisar los procesos de gobierno sostenible</li> <li>- Crear un sistema de incentivos económicos y no económicos relacionados con el rendimiento en materia de responsabilidad social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar y explicar la misión, los valores y la visión de las loterías y el enfoque de la dirección a largo plazo (p. ej., 5 años) con los resultados alcanzados, a través de los objetivos establecidos y de las decisiones estratégicas (retos evaluados, partes interesadas consideradas)</li> </ul> <p><b>GRI 102-21</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar los procesos para su consulta entre las partes interesadas y los órganos de gobierno más importantes sobre temas económicos, medioambientales y sociales</li> <li>- Notificar el buen gobierno y cómo el buen gobierno en RSC se integra en la estrategia</li> </ul> <p><b>GRI 102-26</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar al órgano de gobierno más importante y a los ejecutivos de más alto rango el desarrollo, aprobación y actualización del propósito de la organización, de sus valores o de la declaración de su misión, sus estrategias, políticas y metas relacionadas con temas económicos, medioambientales y sociales</li> </ul> <p><b>GRI 102-27</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas tomadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano de gobierno más importante sobre temas económicos, medioambientales y sociales</li> </ul> <p><b>GRI 102-28</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos para evaluar el rendimiento del órgano de gobierno más importante con respecto a la gestión de temas económicos, medioambientales y sociales</li> <li>- Si dicha evaluación es independiente o no, y de su frecuencia</li> <li>- Si dicha evaluación es una autoevaluación</li> <li>- Las acciones tomadas en respuesta a la evaluación del órgano de gobierno más importante con respecto a la gestión de temas económicos, medioambientales y sociales, incluyendo, como mínimo, los cambios en la membresía y en la práctica organizativa</li> </ul> <p><b>GRI 102-31</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La frecuencia de la revisión por parte del órgano de gobierno más importante de temas económicos, medioambientales y sociales, y sus impactos, riesgos y oportunidades</li> </ul> <p><b>GRI 102-35b</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cómo los criterios de rendimiento recogidos en las políticas de remuneración se relacionan con los objetivos del órgano de gobierno más importante y con los de los ejecutivos de más alto rango en temas económicos, medioambientales y sociales</li> </ul>

## 2 ASUNTOS DE CONSUMIDORES <sup>2.1</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
2.1/ Comunicación/ publicidad justa y respon- sable	Minimizar las prácticas de riesgo y garantizar la comunicación apropiada y transparente	<p>Adoptar un código de conducta o directrices de comunicación y publicidad que no apoyen ninguna práctica que sea falsa, engañosa, fraudulenta o injusta, poco clara o ambigua, incluyendo la omisión de información crítica</p> <p>Otorgar la mayor consideración en publicidad y en marketing a los mejores intereses de los grupos vulnerables (creando mensajes de juego responsable contra el juego de menores y la ludopatía)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir un código de conducta/código ético/directrices específicas para las loterías empleando los estándares de juego responsable de The European Lotteries como plantilla. Este documento debe establecer un marco y un criterio de referencia para las propias campañas de marketing y publicidad. Debe garantizar que los materiales promocionales y publicitarios se redacten y se emitan cumpliendo las normas más estrictas, transparentes y éticas y socialmente responsables. Garantizar que las directrices de marketing no incluyen instrucciones discriminatorias ni estigmatización</li> <li>- Acciones específicas de comunicación a favor del juego responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a</b> Mensajes incluidos en todo tipo de comunicaciones, por ejemplo: el propio juego, comunicaciones comerciales, tickets, recibos de compra, publicidad impresa, publicidad en televisión y radio, páginas web, Facebook, Twitter, YouTube, todos los carteles minoristas y cualquier otro tipo que se genere en el futuro</li> <li><b>b</b> Campañas de prevención del juego en menores y contra la ludopatía</li> <li><b>c</b> Comprobar la efectividad/eficacia de una campaña antes de lanzarla a los medios de comunicación</li> </ul> </li> <li>- Certificación de terceros del cumplimiento de su publicidad siguiendo un código de conducta para publicidad desarrollado de forma externa (p. ej., código de conducta de las comunicaciones nacionales/de publicidad)</li> </ul>	<p>Notificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso para la evaluación de riesgos y la toma de acciones (por ejemplo, el marco de certificación de juego responsable (JR [Juego Responsable]) - Diseño de juegos)</li> <li>- Resultados y evolución de la comprensión y conocimiento de los clientes sobre el juego responsable (p. ej., resultados de los estudios de prevalencia) y explicar las acciones de la empresa para la mejora continua (p. ej., revisión de las herramientas)</li> <li>- Código de publicidad (por ejemplo, marco de certificación de JR - Publicidad y marketing)</li> <li>- Número total o porcentaje de clientes al que ha llegado la campaña de JR - televisión y otros medios, especialmente, medios digitales</li> <li>- Número de reclamaciones recibidas sobre mensajes de marketing</li> <li>- Número de campañas retiradas tras su lanzamiento</li> </ul> <p><b>GRI 417-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total de incidentes de incumplimiento con las normas y/o los códigos voluntarios sobre información y etiquetado de productos y servicios</li> </ul> <p><b>GRI 417-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total de incidentes de incumplimiento con las normas y/o los códigos voluntarios sobre comunicaciones pre-marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio</li> </ul>

## 2 ASUNTOS DE CONSUMIDORES <sup>2.2 / 2.3</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
2.2/ Salud y seguridad de los consumidores	Prestar atención a los jugadores que puede que no tengan la capacidad de reconocer y evaluar los riesgos potenciales del producto	Implementar políticas de juego responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de actividades de juego responsable, desde la fase de diseño hasta la de venta y marketing de los juegos (para más información, por favor, tenga en cuenta el marco de juego responsable de The European Lotteries):</li> <li>- Análisis del riesgo social de los juegos antes de su lanzamiento al mercado, empleando una herramienta de evaluación de riesgos diseñada por expertos, de conformidad con el procedimiento de calidad adoptado</li> <li>- Apoyo a la investigación de los problemas de ludopatía en colaboración con organizaciones de investigación, organizaciones no gubernamentales, académicas, expertos en ludopatía y proveedores de tratamiento</li> <li>- Herramientas para tratar la ludopatía (como líneas de ayuda)</li> <li>- Herramientas para proteger a los jugadores integradas en las plataformas de lotería, de juego, interactivas y de apuestas de la empresa (p. ej., herramientas de control de edad, gestión de relaciones con el cliente, seguimiento de jugadores, límites y características de análisis)</li> <li>- Llevar a cabo encuestas entre los consumidores para controlar problemas de ludopatía</li> <li>- Establecer objetivos a corto y medio plazo sobre el juego responsable</li> <li>- Políticas y programas de juego responsable disponibles públicamente</li> <li>- Evaluar riesgos de salud y seguridad distintos a los relacionados con el juego de los productos y reducir el impacto de los productos sobre la salud y la seguridad (p. ej., sin bifenilo, tintas no tóxicas, zona/superficie para rascar libre de sustancias tóxicas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar el impacto y el alcance de los programas de juego responsable a las partes interesadas</li> <li>- Número de jugadores a los que se ha ayudado a través de servicios de líneas de ayuda u otras herramientas</li> <li>- Resultados de las encuestas o estadísticas principales sobre ludopatía en los países en los que se trabaja</li> </ul> <p><b>GRI 416-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de categorías significativas de productos y servicios para los que se evalúan los impactos de seguridad para su mejora</li> </ul> <p><b>GRI 416-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total de incidentes de incumplimiento con las normas y/o con los códigos voluntarios sobre los impactos de salud y seguridad de los productos y servicios ocurridos dentro del periodo de notificación</li> </ul>
2.3/ Consumo sostenible	Promover el consumo sostenible de productos	Proporcionar educación eficaz a minoristas y consumidores para que comprendan los impactos sobre el medio ambiente de sus decisiones sobre productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar programas/actividades medioambientales con los minoristas para reducir el impacto medioambiental de los productos</li> <li>- Proporcionar etiquetado a los consumidores para el correcto desecho de los productos</li> </ul> <p>NOTA: El impacto social de los productos y servicios se notifica en "Salud y seguridad de los consumidores" y en "Comunicación justa y responsable/Asuntos de publicidad".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El impacto del alcance de los programas/actividades medioambientales sobre el desecho de los productos (con minoristas y clientes)</li> </ul>

## 2 ASUNTOS DE CONSUMIDORES <sup>2.4</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridosw
2.4/ Protección de datos y privacidad de los consumidores	Proteger los datos personales y respetar la privacidad del consumidor	<p>Documentar todas las actividades de procesamiento de datos</p> <p>Implementar procedimientos y políticas de protección de los datos (internos y de cara al consumidor)</p> <p>Cerrar los acuerdos necesarios sobre procesamiento de datos</p> <p>Implementar procedimientos para responder de manera oportuna a solicitudes de los interesados</p> <p>Adoptar medidas para garantizar la seguridad de los datos personales y poder notificar oportunamente las violaciones de los datos</p> <p>Designar un responsable de protección de los datos</p>	<p>Implementar sistemas de gestión (p. ej., de conformidad con ISO 27001) y procedimientos relacionados con la protección de la privacidad del cliente para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limitar el procesamiento de los datos personales a información que sea esencial para la provisión de productos y servicios, necesaria para cumplir con una obligación legal o se proporcione con el consentimiento previo, voluntario y con conocimiento de causa del consumidor</li> <li>- Recoger datos solamente mediante medios lícitos y justos</li> <li>- Especificar la finalidad para la que se recogen los datos personales, y ser transparentes acerca de cómo se reúnen, utilizan y protegen los datos (política de privacidad orientada al consumidor)</li> <li>- Revelar la identidad e información de contacto de la persona responsable de la protección de los datos en la organización</li> <li>- Comunicar directamente a los clientes cualquier cambio en las medidas o políticas de protección de los datos</li> <li>- No revelar o utilizar información personal de clientes para fines distintos de los acordados</li> <li>- Mantener los datos personales actualizados y sin errores</li> <li>- Implementar una política de conservación y eliminación de datos de conformidad con los requisitos legales de mantenimiento de datos y evitar el almacenamiento ilimitado de datos personales</li> <li>- Proporcionar a los consumidores el derecho de acceder, rectificar o eliminar sus datos personales cuando se satisfagan las condiciones legales para ejercer estos derechos</li> <li>- Implementar y hacer un seguimiento del cumplimiento con estas políticas y procedimientos y adoptar todas las medidas legalmente necesarias para garantizar el cumplimiento con tales procedimientos y la legislación pertinente</li> <li>- Detectar e informar a las autoridades de protección de datos de cualquier violación de los datos en el plazo de 72 horas desde su descubrimiento</li> <li>- No enviar a los consumidores mensajes de marketing electrónico directos sin haber obtenido su consentimiento previo, voluntario e informado</li> <li>- Respetar los deseos del consumidor de no seguir recibiendo mensajes de marketing</li> </ul> <p>Siempre que proveedores u otros responsables de datos tengan acceso a datos personales, deberán aceptar aplicar las mismas normas de protección de los datos que la propia lotería, en especial cuando la información sea sobre clientes de la lotería. Tales normas deben registrarse en un acuerdo de procesamiento de los datos.</p> <p>Hay que asegurarse de que todas las transferencias de datos a países fuera del EEE estén debidamente acompañadas de medidas de protección que garanticen que la organización destinataria también respete las mismas normas de protección de los datos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgar y explicar el control, la aplicación y el progreso de sus sistemas de gestión de protección de datos</li> </ul> <p><b>GRI 418-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total de quejas sustentadas recibidas sobre infracciones de la privacidad de los clientes</li> <li>- Número total de filtraciones identificadas, robos o pérdidas de datos de los clientes</li> <li>- Multas relevantes por pérdida de datos personales</li> </ul>

## 2 ASUNTOS DE CONSUMIDORES <sup>2.5</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
2.5/ Educación y concienciación	Crear concienciación sobre el juego responsable y los riesgos relacionados con la ludopatía y el juego de menores	Implementar programas de formación e información para empleados y minoristas para crear concienciación sobre el juego responsable y los riesgos relacionados con la ludopatía y el juego de menores para crear un juego más seguro	<p>Para crear concienciación sobre el juego responsable y los riesgos relacionados con la ludopatía y el juego de menores pueden implementarse actividades de formación para empleados y minoristas, y, además, pueden dirigirse actividades específicas de información/comunicación a los jugadores.</p> <p><b>Programas de formación y campañas de concienciación para empleados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar que los empleados estén formados e informados sobre el juego responsable, y que se les han proporcionado conocimientos sobre lo que puede llevar a crear un problema de ludopatía</li> <li>- Los empleados relevantes (incluyendo el personal temporal y contratado) deben, según sus funciones y la interacción con los consumidores, recibir formación sobre programas y características del juego responsable, incluyendo (donde sea aplicable) formación sobre la derivación a tratamiento de los posibles jugadores con problemas de ludopatía</li> </ul> <p><b>Programas de formación y campañas de concienciación para minoristas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Donde exista edad mínima legal para jugar, las personas que vendan productos de lotería deben recibir formación que les permita solicitar la validación de la edad del comprador a través de medios adecuados</li> <li>- Los minoristas deben recibir información y conocimientos sobre lo que puede llevar a crear un problema de ludopatía y sobre terapia y oportunidades de tratamiento, en caso de que el juego se esté convirtiendo en un problema</li> </ul> <p>Para impartir esta formación, debe darse preferencia a los proveedores especialistas en este campo. Los programas de formación deben revisarse periódicamente con los expertos, para mantenerse actualizados y con un contenido eficaz.</p> <p><b>Jugadores</b></p> <p>Para hacer que los jugadores estén al tanto de la información relevante sobre las normas de los juegos, sobre los riesgos relacionados con el juego y sobre los servicios relacionados, deben incluirse las siguientes características en la información diseñada para los jugadores (incluyendo los canales remotos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las normas de los juegos deben estar disponibles para el consumidor en todo momento</li> <li>- Cuando haya juegos disponibles en múltiples idiomas, las normas y la información sobre juego responsable deben estar disponibles en los mismos idiomas</li> <li>- Debe incluirse información sobre las probabilidades de ganar en cada juego, que permita al público evaluar los riesgos y beneficios de jugar</li> <li>- Las estructuras de premios del juego deben estar disponibles para el jugador</li> <li>- Debe incluirse información sobre el juego responsable, el límite de edad y la protección al consumidor, e información sobre dónde obtener ayuda (línea de ayuda nacional) en caso de ludopatía</li> <li>- Si la información antes citada no está claramente disponible en formato impreso en los centros de juego (p. ej., en comercios minoristas), la empresa debe asegurarse de que los detalles de cómo conseguir dicha información se ponen a disposición de jugadores y minoristas (p. ej., a través del sitio web de la empresa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de programas de concienciación sobre el juego responsable</li> <li>- Resultados de la encuesta de hasta qué punto los empleados, minoristas y clientes comprenden el programa de JR</li> <li>- % de empleados formados</li> <li>- % de minoristas formados</li> </ul>

# 3 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN <sup>3.1</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
3.1/ Anticorrupción	Evitar la corrupción en todas sus formas, incluyendo el soborno, el blanqueo de capitales, la malversación, el encubrimiento y la obstrucción a la justicia	Implantar políticas, procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que posibiliten evitar la corrupción en todas sus formas	<p>Adoptar un código de conducta y un sistema de gestión que incluyan procesos, políticas y un sistema de auditoría para evitar los riesgos de corrupción y soborno (incluyendo actividades y servicios relacionados con los juegos, apuestas y eventos deportivos) que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluyan concienciación, apoyo, formación e incentivos para empleados y representantes</li> <li>- Fomenten que empleados, socios, representantes y proveedores notifiquen las infracciones de las políticas de la organización, adoptando mecanismos que permitan la notificación y la toma de acciones sin miedo a las represalias (p. ej. política de denuncias)</li> <li>- Notifiquen las infracciones del código penal a las autoridades apropiadas encargadas del cumplimiento de la ley</li> <li>- Fomenten que otros con los que las loterías mantienen relaciones laborales, adopten prácticas anticorrupción similares</li> <li>- Controlen el pago de premios, las probabilidades de apuestas y el tipo de estas según las normas</li> <li>- Cumplan con las leyes y prácticas nacionales e internacionales (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)</li> <li>- Controlen y analicen toda la información relacionada con los eventos deportivos, también para detectar todos los comportamientos inusuales y controlar la coherencia de las apuestas y las probabilidades según el evento (para más información, consulte el código de conducta sobre apuestas deportivas de The European Lotteries y el sistema GLMS)</li> <li>- Integren los elementos contra el blanqueo de capitales, contra el fraude y contra la corrupción en las distintas etapas de los ciclos de vida de los productos</li> <li>- Incluyan el asunto del apoyo al terrorismo mediante financiación dentro de la política anticorrupción</li> <li>- Lleven a cabo el procedimiento de diligencia debida contra la corrupción para garantizar la integridad de todos los terceros con quienes se esté considerando participar en una relación comercial para evitar involucrarse en una relación comercial que pueda poner a la lotería, directa o indirectamente, en riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgar y explicar el control, la aplicación y el progreso de su sistema de gestión anticorrupción</li> <li>- Describir los riesgos relacionados con la corrupción</li> <li>- Número de infracciones contra el código de conducta/ético y la política anticorrupción</li> <li>- Porcentaje de empleados y minoristas cubierto por el código de conducta y la política anticorrupción</li> </ul> <p><b>GRI 205-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total y porcentaje de operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción</li> <li>- Riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados mediante la evaluación de riesgos</li> </ul> <p><b>GRI 205-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total y porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región</li> <li>- Número total y porcentaje de empleados a los que se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría de empleados y región</li> <li>- Número total y porcentaje de socios comerciales a los que se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio comercial y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a otras personas u organizaciones</li> <li>- Número total y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido formación anticorrupción, desglosados por región</li> <li>- Número total y porcentaje de empleados que han recibido formación anticorrupción, desglosados por categoría de empleados y región</li> </ul> <p><b>GRI 205-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total y naturaleza de los incidentes de corrupción confirmados</li> <li>- Número total de incidentes confirmados en los que se ha despedido o se ha impartido una medida disciplinaria a empleados por corrupción</li> <li>- Número total de incidentes confirmados en los que se han cancelado contratos con socios comerciales, o no se han renovado, por infracciones relacionadas con la corrupción</li> <li>- Casos legales públicos sobre corrupción contra la organización o sus empleados durante el periodo de notificación, y el resultado de dichos casos</li> <li>- Número y valor monetario de las sanciones/multas relacionadas con la corrupción</li> </ul> <p><b>SASB</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de políticas y prácticas contra el blanqueo de capitales</li> <li>- Cuantía de las multas legales y normativas y de los acuerdos asociados con el blanqueo de capitales</li> </ul>

## 3 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN <sup>3.2</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
3.2/ Participación política responsable/ Competencia justa	Asegurar la integridad y la transparencia de las implicaciones políticas y fomentar la competencia justa	<p>Ser transparente y actuar conforme a la normativa sobre actividades políticas y de grupos de presión, contribuciones e implicación políticas</p> <p>Llevar a cabo las actividades de forma coherente con las leyes y normas sobre la competencia, y cooperar con las autoridades apropiadas</p>	<p>Para asegurar la integridad y la transparencia de las implicaciones políticas y fomentar la competencia justa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con las leyes nacionales y europeas en relación con las actividades de los grupos de presión, ya sea internamente o mediante consultorías profesionales externas, p. ej., en caso de realizar actividades de presión (lobby) ante la Comisión Europea o el Parlamento Europeo, registrarse en el registro de Transparencia y actualizar todos los años la información necesaria</li> <li>- Divulgar asuntos importantes que sean el centro de la participación de las loterías en el desarrollo de políticas públicas y apoyo a grupos de presión</li> <li>- Formar a empleados y representantes y crear concienciación sobre la implicación política responsable y las contribuciones, y cómo tratar los conflictos de interés</li> <li>- Establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para defender a loterías</li> <li>- Establecer procedimientos para evitar las contribuciones políticas que puedan sugerir un intento de control o ser percibidas como una influencia indebida sobre políticos o legisladores a favor de causas específicas</li> <li>- Establecer procedimientos y otros medios de protección para evitar implicarse o ser cómplice de cualquier comportamiento anticompetencia</li> <li>- Fomentar la concienciación entre los empleados sobre la importancia de cumplir con la legislación sobre la competencia y la competencia justa</li> <li>- Organizar periódicamente formación sobre la legislación de la competencia</li> <li>- Apoyar las políticas antimonopolio y públicas que fomentan la competencia</li> <li>- Crear una cultura en la que las infracciones de la legislación de la competencia puedan denunciarse abiertamente ante el departamento jurídico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar una identificación para la UE y nacional en los registros de los representantes de los intereses</li> <li>- Actualizar los datos en esos registros</li> <li>- Notificar asuntos importantes que sean el centro de la participación de la empresa en el desarrollo de políticas públicas y en actividades de grupos de presión : principales acciones y recursos (gasto y personas)</li> <li>- Establecer reglas sobre cómo llevar a cabo los asuntos públicos</li> </ul> <p><b>GRI 415-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantía del gasto en campañas políticas, gastos en grupos de presión y contribuciones a grupos exentos de impuestos, incluyendo asociaciones de comercio</li> <li>- Los cinco mayores gastos en grupos políticos, de presión o exentos de impuestos</li> <li>- Número de sesiones de formación sobre la legislación de la competencia celebradas cada año</li> </ul>



# 3 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN <sup>3.3</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
3.3/  Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Divulgar las mejores prácticas de responsabilidad social y medioambiental en la cadena de valor	Integrar criterios éticos, sociales, medioambientales, de derechos humanos, igualdad de sexos, de no discriminación, de salud y de seguridad en las políticas y prácticas de compras, distribución contratación de la empresa  Tratar a los proveedores de forma justa y equitativa	<p>Para divulgar las mejores prácticas de responsabilidad social y medioambiental en la cadena de valor pueden implantarse actividades específicas para proveedores/socios y minoristas.</p> <p><b>Proveedores y socios:</b> Estándares/Política/Código de conducta para proveedores y socios que incluyan criterios éticos, sociales, medioambientales, de derechos humanos, igualdad de sexos, de no discriminación, de salud y de seguridad.</p> <p><b>Implementar un sistema de gestión de la cadena de suministro para:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llevar a cabo la evaluación de la cadena de suministro para descubrir los riesgos más importantes de la misma</li> <li>- Integrar factores ESG (medioambientales, sociales y de gobierno [Environmental, Social and Governance]) en la selección de proveedores (estándares medioambientales, derechos humanos, condiciones de trabajo, salud y seguridad, ética comercial)</li> <li>- El proceso de compras debe incluir criterios ESG (también con incentivos para el personal de compras para que integre factores ESG en sus decisiones del día a día)</li> <li>- Llevar a cabo auditorías y/o inspecciones independientes</li> <li>- Implementar planes de acciones correctivas para proveedores</li> <li>- Tratar a los proveedores de forma justa y equitativa, incluyendo el abono de las facturas según lo estipulado en el acuerdo con los contratistas</li> <li>- Examinar la cadena de valor/cadena de suministro y asegurarse de que los pagos son suficientes para permitir que los proveedores cumplan con sus propias responsabilidades sociales</li> </ul> <p>Iniciativas de creación de capacidad, incentivos y actividades (también en colaboración con otras empresas y/o colaboraciones en la industria) como actividades de formación y desarrollo, recompensas para proveedores, conferencias, foros, etc.</p> <p><b>Las actividades dirigidas a minoristas pueden incluir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un código de conducta incluido en los acuerdos con minoristas (que incluya cláusulas de obligaciones y compromiso de la empresa) o directrices específicas</li> <li>- Actividades formativas para minoristas (donde se subrayen los compromisos de loterías)</li> <li>- Los minoristas deben respetar las leyes y políticas contra el fraude y el blanqueo de capitales, y los requisitos de juego responsable (prevención del juego de menores y de la ludopatía): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las loterías podrán llevar a cabo verificaciones periódicas de los puntos de venta (POS) para evaluar el respeto de las leyes y políticas</li> <li>- Puede definirse la entrega de incentivos a los minoristas que demuestren un sólido compromiso con estos temas</li> <li>- La infracción de las normas de juego responsable y otros incumplimientos pueden ser motivo de sanciones, que van desde la advertencia a la cancelación de acuerdos</li> </ul> </li> <li>- Los minoristas pueden implicarse en iniciativas RSC (p. ej., recaudar fondos, vinculación con ONG locales)</li> </ul>	<p><b>GRI 102-9</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluyendo sus elementos principales, en la medida en la que estén relacionados con las actividades de la organización, las marcas principales, productos y servicios</li> </ul> <p><b>GRI 308-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el enfoque de la dirección de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- las prácticas de compras</li> <li>- la evaluación medioambiental y social de los proveedores</li> </ul> </li> </ul> <p><b>GRI 407-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de operaciones y proveedores identificados en los que pueda haberse infringido el derecho a ejercer la libertad de asociación y el convenio colectivo, o que estén en riesgo de infringirlo, y las acciones tomadas para apoyar dichos derechos</li> </ul> <p><b>GRI 108-1; 414-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje (%) de nuevos proveedores seleccionados aplicando criterios ESG</li> </ul> <p><b>GRI 308-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de nuevos proveedores seleccionados aplicando criterios medioambientales</li> </ul> <p><b>GRI 104-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje del presupuesto de compras empleado en ubicaciones importantes de trabajo que se gasta en proveedores locales (como el porcentaje de productos y servicios adquiridos localmente)</li> <li>- Auditorías medioambientales y/o sociales llevadas a cabo (% o número) y acciones de seguimiento</li> <li>- Impacto y alcance de las iniciativas de creación de capacidad, de los incentivos y de las actividades</li> <li>- Porcentaje de gasto en proveedores seleccionados mediante criterios ecológicos de compras</li> <li>- Notificar el impacto y el alcance de las actividades con minoristas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de encuestas/auditorías a minoristas sobre su cumplimiento con la política y las normas (p. ej., comprador misterioso) y actividades de seguimiento (advertencias, cancelación)</li> <li>- Programas de formación (p. ej., número de minoristas incluidos)</li> <li>- Iniciativas RSC con minoristas (% de minoristas implicados, objetivos principales)</li> </ul> </li> </ul>



## 3 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN <sup>3.4</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
3.4/ Respeto de los derechos de propiedad	Fomentar el respeto de los derechos de propiedad	Implementar políticas y prácticas que fomenten el respeto de los derechos de propiedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluir en el código ético/código de conducta una sección específica dedicada al respeto de los derechos de propiedad</li> <li>- En el desarrollo y la creación de juegos o de cualquier otra creación original adquirida por las loterías, evaluar el respeto de los activos de propiedad intelectual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de reclamaciones o multas por infracción de los derechos de propiedad</li> </ul>

## 4 PRÁCTICAS LABORALES <sup>4.1</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
4.1/ Trabajo y relaciones laborales	Mejorar los estándares de vida mediante el trabajo estable, seguro y digno	Garantizar un trato justo y equitativo para los trabajadores, en consonancia con las leyes nacionales, y en términos generales, con los convenios de la OIT (incluso si el país en donde tienen su base los empleados de la Lotería no ha ratificado las convenciones de la OIT)	<p><b>Adoptar una política de trabajo justo e implementar un sistema de gestión para garantizar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad de oportunidades de empleo, condiciones y protección para todos los trabajadores</li> <li>- La no discriminación por raza, color, credo, religión, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, preferencias sexuales, identidad sexual, estado civil, estado militar, condición de veterano o cualquier otra condición protegida legalmente según las leyes aplicables locales, estatales y federales</li> <li>- Diversidad de la mano de obra</li> </ul> <p><b>Trato justo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitar, siempre que sea posible, el empleo ocasional o el empleo a gran escala de trabajadores temporales</li> <li>- Crear formas de activar comportamientos directivos justos</li> <li>- Crear un contacto para permitir a los empleados, que sienten que padecen discriminación en el lugar de trabajo, contactar de forma anónima con un representante de la empresa. La línea de contacto puede activarse a través de distintos canales como: una "Línea de integridad", "Línea directa con la Junta", un enlace al departamento de cumplimiento</li> </ul> <p><b>Diversidad e inclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un plan de diversidad e inclusión y educar a los empleados</li> <li>- Formar y/o informar a la dirección de la empresa de que debe seleccionarse al personal desde la perspectiva de la diversidad e inclusión</li> <li>- Establecer normas para garantizar la diversidad e inclusión en el proceso de selección de personal</li> </ul>	<p><b>GRI 404-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- % de empleados que recibe revisiones periódicas de su rendimiento y del desarrollo de la carrera profesional, por sexo y por categorías</li> </ul> <p><b>GRI 401-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total y tasa de contratación de nuevos empleados durante el periodo de notificación, por grupo de edad, sexo y región</li> <li>- Número total y tasa de despido de empleados durante el periodo de notificación, por grupo de edad, sexo, región y motivo</li> <li>- Número de consultas/negociaciones con los empleados sobre cambios organizativos (p. ej., reestructuración, subcontratación)</li> <li>- Cuota femenina del total de la mano de obra (%)</li> <li>- Mujeres en puestos directivos (% del total de la mano de obra)</li> <li>- Mujeres en puestos directivos junior, p. ej., dirección de primera línea (como % del total de puestos directivos junior)</li> <li>- Mujeres en puestos directivos principales, p. ej., como máximo, a dos niveles del CEO (o en puestos equivalentes) (como % del total de los puestos directivos principales)</li> </ul> <p><b>GRI 102-17</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar asesoría sobre comportamientos éticos y legales e integridad organizativa</li> </ul> <p><b>GRI 401-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestaciones estándar para los empleados a tiempo completo, pero que no se ofrecen a los empleados temporales o a tiempo parcial (p. ej., seguro de vida; sanitario; cobertura por incapacidad e invalidez; baja parental; plan de pensiones; titularidad de acciones)</li> </ul> <p><b>GRI 405-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de empleados por categoría en categorías de diversidad (sexo, grupo de edad, otros indicativos de diversidad donde sea relevante; como los grupos minoritarios o vulnerables)</li> <li>- Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización que pertenecen a categorías de diversidad (sexo, grupo de edad, otros indicativos de diversidad donde sea relevante; como los grupos minoritarios o vulnerables)</li> </ul> <p><b>GRI 401-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja parental: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total de empleados por sexo: (i) que tiene derecho a la baja parental (ii) que tomó la baja parental (iii) que volvió al trabajo durante el periodo de notificación después de terminar la baja parental (iv) que continuó en su empleo 12 meses después de su reincorporación al trabajo</li> <li>- Tasas de vuelta al trabajo y de conservación de empleados que tomaron la baja parental, por sexo</li> </ul> </li> </ul> <p><b>GRI 405-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ratio del salario base y de la remuneración de las mujeres frente a la de los hombres por cada categoría de empleo, por ubicaciones importantes de trabajo</li> </ul>

## 4 PRÁCTICAS LABORALES <sup>4.2 / 4.3</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
4.2/ Condiciones de trabajo y protección social	Proporcionar condiciones de trabajo y protección social más allá de los requisitos legales	Implementar actividades para garantizar los sistemas de bienestar y las prácticas laborales justas  Proporcionar un salario igual por el trabajo de igual valor y adecuado a las necesidades de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicar una declaración de política pública o de Recursos Humanos para garantizar unas condiciones laborales justas y apropiadas, y para garantizar la protección social más allá de los requisitos legales y de lo dispuesto por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)</li> <li>- <b>Definir un modelo del bienestar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un sistema del bienestar en el negocio, de conformidad con las leyes aplicables, perteneciendo a un modelo integrado, para ofrecer, donde sea posible, programas sanitarios adicionales mediante empresas aseguradoras privadas a sus empleados y miembros de la familia (p. ej., vacunaciones completas gratuitas, programas para dejar de fumar, incentivos de bienestar, chequeos múltiples y prestaciones relacionados con la maternidad)</li> <li>- Fomentar iniciativas para ayudar a los empleados a conseguir un equilibrio efectivo entre la vida laboral y personal</li> <li>- Fomentar acuerdos de trabajo flexible cuando sea posible: horas de trabajo flexibles, a tiempo parcial, ubicaciones flexibles de trabajo, etc.</li> </ul> </li> <li>- Proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, normas o acuerdos colectivos, teniendo en cuenta el nivel general de salarios del país, el coste de la vida, las prestaciones de la seguridad social y los estándares de vida relativos de otros grupos sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar una declaración pública del cumplimiento con las recomendaciones de la OIT</li> <li>- Notificar las prestaciones proporcionadas a los empleados por categoría, región y grupo de edad, y las principales diferencias entre categorías (sexos, región, grupo de edad, etc.). P. ej., % de empleados que reciben un programa sanitario adicional, a través de una empresa aseguradora privada</li> <li>- Notificar los acuerdos de empleo flexible con los empleados por categoría, región y grupo de edad, y las principales diferencias entre categorías (sexos, región, grupo de edad, etc.) como <ul style="list-style-type: none"> <li>- % de empleados "trabajadores desde casa"</li> <li>- A tiempo parcial</li> <li>- Con horario de trabajo flexible</li> </ul> </li> </ul> <p><b>GRI 202-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ratios del nivel de salario inicial estándar por sexo en comparación con el salario mínimo local</li> </ul>
4.3/ Diálogo social	Fomentar un diálogo social efectivo y de colaboración entre la empresa y los empleados y sus representantes	Respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación y al convenio colectivo  Establecer mecanismos de participación y diálogo en el lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear equipos o comités de tareas para resolver conflictos y para dar a los empleados la oportunidad de proporcionar comentarios o presentar reclamaciones</li> <li>- Acuerdos entre sindicatos y la empresa para ofrecer prestaciones más allá de lo requerido por ley a los empleados</li> <li>- Proporcionar aviso razonable, información oportuna y, junto con los representantes de los trabajadores donde haya, pensar cómo mitigar los impactos adversos en la mayor medida posible, cuando se estén planteando cambios en las operaciones</li> <li>- Llevar a cabo de forma periódica una encuesta sobre el ambiente en la empresa/la satisfacción y crear mejoras</li> </ul>	<p><b>GRI 102-17</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de mecanismos para la notificación de preocupaciones sobre comportamientos poco éticos o ilegales y sobre integridad organizativa</li> </ul> <p><b>GRI 402-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número mínimo de semanas de aviso que generalmente se da a los empleados antes de la implementación de cambios operativos</li> <li>- % de empleados afiliado a sindicatos</li> <li>- % de empleados contratados por convenios colectivos</li> <li>- Tendencia de satisfacción de los empleados (%)</li> <li>- Cobertura de la encuesta del ambiente en la empresa/satisfacción de los empleados</li> </ul>

## 4 PRÁCTICAS LABORALES <sup>4.4 / 4.5</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
4.4/ Salud y seguridad en el trabajo	Fomentar y mantener el máximo grado de bienestar físico, mental y social de todos los empleados, evitando daños a la salud causados por las condiciones de trabajo	Desarrollar e implementar sistemas de salud laboral, políticas de seguridad y de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un sistema de gestión para la salud y la seguridad en el trabajo (incluyendo una política o declaración específica) y seguir la norma OHSAS 18001, si no se prevé nada al respecto en la legislación vigente</li> <li>- Llevar a cabo encuestas e inspecciones de seguridad: física y psicosocial</li> <li>- Fomentar un estilo de vida saludable: instalaciones deportivas, comida saludable, masajes, etc.</li> <li>- Proporcionar chequeos gratuitos y un médico certificado de forma gratuita y anónima</li> <li>- Proporcionar formación gratuita sobre temas de la salud. adicciones, nutrición, gestión del estrés, etc.</li> <li>- Proporcionar programas de reincorporación individualizados para cualquiera que vuelva al trabajo después de un largo periodo de ausencia (por enfermedad, accidente, etc.)</li> <li>- Implementar programas específicos para empleados y minoristas con problemas de ludopatía.</li> </ul>	<p><b>GRI 403-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- % del total de la mano de obra representada en órganos directivos conjuntos formales, como comités de salud y seguridad de los trabajadores</li> </ul> <p><b>GRI 403-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de lesiones y clasificación, enfermedades laborales, días perdidos y absentismo número de muertes relacionadas con el trabajo para todos los empleados, con un desglose por región y sexo</li> </ul> <p><b>GRI 403-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- % o número de trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su ocupación</li> </ul> <p><b>GRI 403-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temas de salud y de seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos</li> </ul>
4.5/ Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Proporcionar a los empleados acceso al desarrollo de sus habilidades y oportunidades para el avance en su carrera profesional de forma equitativa y no discriminatoria	<p>Garantizar programas de desarrollo de capital humano para todos los empleados</p> <p>Garantizar que todos los trabajadores despedidos reciben ayuda para acceder a la asistencia para encontrar un nuevo empleo, formación y asesoramiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar vías de la carrera profesional y de desarrollo que puedan crear una combinación efectiva entre las necesidades a medio-largo plazo de la empresa y las aspiraciones y capacidades individuales</li> <li>- Crear un sistema de gestión del rendimiento coherente con los valores y las metas estratégicas y de sostenibilidad de las loterías</li> <li>- Proporcionar formación y cursos continuos para mejorar las habilidades y la capacidad de empleo de los trabajadores (también con periodos sabáticos para formación académica y participación financiera en su educación a medio y largo plazo)</li> <li>- Programas de "coaching": formación temprana para la carrera profesional, curso de preparación para la jubilación, etc.</li> <li>- Proporcionar programas de ayuda a la transición para facilitar la capacidad continua de encontrar empleo y la gestión de los finales de carrera profesional provocados por la jubilación o el despido</li> </ul> <p><b>Un programa de transición puede incluir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación previa de la jubilación para los empleados que vayan a acceder a ella</li> <li>- Formación de refresco para aquellos que desean continuar trabajando</li> <li>- Indemnización por cese del empleo, que puede tener en cuenta la edad del empleado y sus años de servicio</li> <li>- Servicios de recolocación laboral</li> <li>- Ayuda (como formación y asesoramiento) sobre la transición a la vida ociosa</li> </ul>	<p><b>GRI 404-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horas medias de formación que los empleados de la organización han recibido durante el periodo de notificación, por: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sexo;</li> <li>- categoría de empleo</li> </ul> </li> </ul> <p><b>GRI 404-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo y alcance de los programas implementados y asistencia proporcionada para mejorar las habilidades de los empleados</li> <li>- Programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la capacidad continua de encontrar empleo y la gestión de los finales de carrera profesional provocados por la jubilación o el despido</li> <li>- % de empleados que participó en programas de desarrollo</li> <li>- Cobertura de categoría de empleo mediante el proceso de evaluación del rendimiento</li> <li>- Porcentaje de compensación relacionada con el rendimiento otorgada por cada categoría de empleo</li> <li>- Compensación variable (%) basada en el rendimiento corporativo e individual por categoría de empleo</li> </ul>

# 5 DERECHOS HUMANOS <sup>5.1</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
5.1/ Debida diligencia y situaciones de riesgo para los derechos humanos	Fomentar el respeto de los derechos humanos en la cadena de valor	Ejecutar la debida diligencia para identificar, prevenir y resolver riesgos e impactos potenciales o reales para los derechos humanos resultantes de actividades de las loterías o de las de aquellos con las que las loterías tienen relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los principios básicos de derechos humanos que dirigen las operaciones. Esta decisión debe tomarse a nivel de la alta dirección para que se transmita a toda la organización de lotería (p. ej., los derechos humanos en el código de conducta o una política específica sobre derechos humanos). Dichos documentos deben hacer referencia a fuentes externas (Principios de Naciones Unidas para los Derechos Humanos o el Convenio Europeo de Derechos Humanos y el cuadro de principios fundamentales para The European Lotteries y su implementación y seguimiento regular)</li> <li>- Desarrollar sistemas internos para lograr los principios (incluyendo actividades de formación para empleados y socios comerciales, y también vincular a las partes interesadas externas)</li> <li>- Establecer metas obtenibles para medir el progreso</li> <li>- Adoptar actividades específicas (también con proveedores y socios comerciales) para incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La ejecución de una evaluación de los derechos humanos en la cadena de valor para identificar las áreas principales y los proveedores en riesgo</li> <li>- Selección en base al cumplimiento de los derechos humanos en el proceso de cualificación de proveedores (tener en cuenta la certificación SA8000 en la tarjeta de puntuación de cualificación tanto para los nuevos proveedores, como para los antiguos)</li> <li>- Inclusión de cláusulas sobre los derechos humanos en los contratos con los proveedores y socios comerciales, con sanciones que vayan desde la advertencia hasta la cancelación de acuerdos (solicitar la certificación de los proveedores o su compromiso con la responsabilidad social y los derechos humanos)</li> <li>- Auditoría y seguimiento de las acciones realizadas para verificar el progreso de proveedores y socios comerciales</li> <li>- Si fuera aplicable, directrices establecidas/adoptadas para el patrocinio de los beneficiarios de los derechos humanos. Garantizar que los acuerdos de patrocinio firmados incluyen un texto sobre los derechos humanos, junto con el código de conducta del proveedor</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de conducta a disposición del público o políticas específicas que incluyan los principios de derechos humanos</li> </ul> <p><b>GRI 412-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total de horas en el periodo de notificación dedicadas a formación sobre políticas de derechos humanos o procedimientos sobre aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones</li> <li>- Porcentaje de empleados formado durante el periodo de notificación sobre políticas de derechos humanos o procedimientos sobre aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones</li> </ul> <p><b>GRI 412-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total y porcentaje de operaciones que se han visto sujetas a revisiones sobre derechos humanos o a evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos, por país</li> </ul> <p><b>GRI 412-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total y % de acuerdos y contratos de inversión significativos de la cadena de suministro que incluyen cláusulas sobre los derechos humanos o que se han sometido a un proceso de investigación por derechos humanos, incluyendo el número de incidentes ocurridos (especialmente para los nuevos proveedores)</li> </ul> <p><b>GRI 414-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de proveedores evaluados por sus impactos sociales</li> <li>- Número de proveedores identificados como con posibles impactos sociales negativos o que realmente los hayan causado</li> <li>- Posibles o reales impactos sociales negativos identificados en la cadena de suministro</li> <li>- Porcentaje de proveedores identificados como con posibles impactos sociales negativos o que realmente los hayan causado con los que se hayan acordado mejoras como resultado de una evaluación</li> <li>- Porcentaje de proveedores identificados como con posibles impactos sociales negativos o que realmente los hayan causado con los que se cancelaron relaciones como resultado de una evaluación y por qué</li> </ul> <p><b>GRI 414-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de nuevos proveedores seleccionados aplicando criterios sociales</li> </ul>

## 5 DERECHOS HUMANOS <sup>5.2</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
5.2/ Discriminación y grupos vulnerables	Garantizar la no discriminación de empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros y de cualquier otro con el que las loterías puedan tener contacto o en quien puedan causar impacto	Establecer procesos, sistemas y estructuras para evitar episodios de discriminación	<p>Gestionar el asunto a nivel interno y externo, y ayudar a los proveedores, minoristas y a otros socios comerciales a evitar cualquier forma de discriminación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluir el asunto de la no discriminación en el código de conducta, en las políticas y en acuerdos/contratos</li> <li>- Evaluar las operaciones para determinar áreas/procesos en riesgo de sufrir discriminación</li> <li>- Formar, comunicar y compartir el código de conducta y las políticas con los empleados (también para prevenir el acoso)</li> <li>- Crear una línea de contacto que permita que empleados, proveedores y minoristas que crean que se les discrimina en el lugar de trabajo puedan ponerse en contacto de manera anónima con un representante de la empresa. La línea de contacto puede activarse mediante distintos canales, como: "Línea de integridad", "Línea directa con la Junta", enlace al departamento de Cumplimiento.</li> </ul> <p><b>Acciones específicas para proveedores y minoristas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de las operaciones dentro de la esfera de influencia para determinar las áreas/procesos en riesgo de sufrir discriminación</li> <li>- Comunicar y compartir el código de conducta y las políticas de la empresa</li> <li>- Inclusión de cláusulas contractuales específicas (sobre evitar la discriminación) en los contratos</li> </ul>	<p><b>GRI 406-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total de incidentes de discriminación durante el periodo de notificación, incluyendo el estado de los incidentes y las acciones tomadas</li> <li>- Número de reclamaciones relacionadas con asuntos de discriminación y % de reclamaciones resueltas y tratadas durante el periodo</li> </ul>

## 6 VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD 6.1 / 6.2



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
6.1/ Participación activa en la comunidad	Contribuir al bien público y a las metas de desarrollo de las comunidades locales	Garantizar que se tienen en cuenta las necesidades e intereses de la comunidad tanto en las actividades comerciales, como en iniciativas de ciudadanía corporativa específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir una política o directrices de vinculación con la comunidad: Las loterías deben integrar el desarrollo comercial teniendo en cuenta sus repercusiones sociales, y también, la naturaleza especial del sector en el que operan</li> <li>- Identificar las partes interesadas relevantes de la comunidad y sus necesidades e intereses</li> <li>- Evaluar las necesidades principales de la comunidad en la que se opera</li> <li>- Definir una estrategia de sostenibilidad comunitaria caracterizada por la importancia dada a la escucha y el diálogo</li> <li>- Definir e implementar un programa a largo plazo (proyecto, iniciativas, asociación, contribución, etc.) para el logro de una política/directrices y de una estrategia</li> <li>- Adoptar programas/iniciativas de evaluación de impactos en la comunidad y notificar sus resultados públicamente de forma periódica</li> <li>- Fomentar un esquema de voluntariado para todos los empleados y terceros (minoristas, proveedores) que les permita dedicar tiempo de trabajo a una buena causa</li> </ul> <p>El programa depende de la interacción y de la vinculación con las distintas partes interesadas y del compromiso por parte de las agencias normativas del sector que determinan cada modelo de lotería</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política comunitaria o directrices disponibles para el público</li> <li>- Notificar los pilares clave de intervención en la comunidad (incluyendo el % de gasto de cada pilar)</li> </ul> <p><b>GRI 413-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de operaciones con vinculación con la comunidad local implementada, evaluaciones de impacto, y/o programas de desarrollo</li> <li>- Estimación del valor de las contribuciones de ciudadanía corporativa/filantropía para cada una de las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuciones en efectivo</li> <li>- Tiempo (voluntariado de empleados durante horas de trabajo remuneradas)</li> <li>- Donaciones en especies (donaciones de productos o servicios, proyectos/asociaciones o similar)</li> <li>- Gastos generales de dirección</li> </ul> </li> <li>- Número de voluntarios corporativos y cantidad de días dedicados a voluntariado dentro del horario laboral</li> <li>- Porcentaje de los beneficios dedicado a apoyar a las comunidades locales</li> </ul>
6.2/ Educación, cultura y salud	Fomentar actividades culturales, educativas y de salud donde sea necesario, reconocer y valorar las culturas locales	Desarrollar programas RSC e iniciativas planeadas y compartidas con el Estado y con las partes interesadas relevantes para fomentar la educación, la cultura y la sanidad	<p>De conformidad con las directrices estatales, las políticas/directrices corporativas y necesidades de la comunidad, debemos centrarnos en los siguientes temas clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Raíces históricas”, donaciones a monumentos, mantener el patrimonio nacional y artístico dentro del país</li> <li>- Educación y talento: planificar nuevos marcos de trabajo, acceso a oportunidades educativas y métodos de formación para desarrollar el talento</li> <li>- Proyectos y eventos artísticos y culturales que ofrezcan oportunidades para la integración social</li> <li>- Apoyar la investigación social y las campañas de solidaridad</li> <li>- Actividades deportivas que fomenten los valores positivos del deporte para todos y promuevan un estilo de vida sano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar las iniciativas educativas, culturales y de salud y el valor de los proyectos (cuantía, beneficios generados para la comunidad)</li> <li>- Notificar los indicadores de impacto del proyecto (como el número de personas a las que se ha proporcionado acceso a la educación, la sanidad y la cultura)</li> </ul>

## 6 VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD 6.3 / 6.4



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
6.3/ Creación de empleo y desarrollo de habilidades	Fomentar el crecimiento económico y social de la comunidad local mediante la creación de empleo	Tener en consideración la creación de empleo y riqueza dentro del desarrollo del negocio y las inversiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar la economía local fomentando a los proveedores locales: en caso de igualdad en otros criterios, debe favorecerse a los proveedores locales, de conformidad con las leyes aplicables a la jurisdicción y a las loterías</li> <li>- Apoyar las actividades minoristas fomentando el servicio público</li> <li>- Participar en programas locales y nacionales de desarrollo de habilidades, incluyendo programas de aprendizaje, programas centrados en grupos especialmente desfavorecidos, programas de aprendizaje continuo a lo largo de la vida y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación</li> </ul>	<p><b>GRI 204-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporción del gasto en proveedores locales en operaciones significativas</li> <li>- Número de puestos locales soportados en la cadena de suministro</li> <li>- Número de puestos locales soportados con los minoristas (el cálculo puede hacerse con la cantidad de la comisión de los minoristas dividida por el salario mínimo o el salario medio del país = el número de personas contratadas de forma indirecta/equivalente)</li> <li>- Número de personas empleadas a través de proyectos comunitarios</li> </ul> <p><b>GRI 202-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporción de directivos de primer nivel contratados en la comunidad local</li> </ul>
6.4/ Desarrollo tecnológico e innovación	Mejorar el acceso a la tecnología mediante la formación, las alianzas y otras acciones	Contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a resolver problemas sociales y medioambientales en las comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa educativo, contribuciones a la educación superior y al desarrollo de habilidades relacionadas con la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (CTIM)</li> <li>- Asociaciones con organizaciones, como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con los socios de la comunidad</li> <li>- Inversiones en TI y dispositivos para mejorar la calidad de los servicios en la comunidad local (empleando a los minoristas como punto de contacto local, no solo para la recogida de los beneficios del juego). Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- emplear los terminales de lotería para diseminar los servicios y contribuir a causas sociales</li> <li>- ofrecer Wifi gratis en los puntos de venta minoristas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgar los servicios proporcionados mediante el dispositivo empleado por loterías para otros propósitos útiles para la comunidad y que la beneficien (por ejemplo, cantidad de dinero y explicación de los desarrollos innovadores donados a buenas causas a través de los terminales de lotería o mediante la plataforma en línea)</li> <li>- Descripción de las asociaciones con las organizaciones para mejorar el desarrollo tecnológico científico y los resultados logrados (incluidas las inversiones)</li> </ul>



## 6 VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD <sup>6.5</sup>



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
6.5/ Inversión social	Fomentar el desarrollo de la comunidad mediante la planificación de inversiones sociales	Evaluar el beneficio de la inversión en la comunidad y evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en la continua presencia filantrópica de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando sea aplicable según el modelo de juego del Estado, la empresa define e implementa SRI de forma voluntaria, destinadas a mejorar los aspectos sociales de la vida de la comunidad, buscando tener en cuenta tanto el beneficio financiero, como el bien social</li> <li>- Debe tenerse en cuenta el fomento del desarrollo de la comunidad a la hora de planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deben ampliar las oportunidades para los ciudadanos. (ver la sección "vinculación con la comunidad")</li> <li>- Evaluación de los impactos de la inversión social (p. ej., a través del beneficio social sobre la inversión (Social Return on Investment, SROI))</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de inversiones realizadas con criterios SRI</li> <li>- Notificar los criterios RS empleados para evaluar las inversiones</li> <li>- Divulgar los resultados SROI</li> </ul>

## 7 MEDIO AMBIENTE



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

ASUNTOS	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
7.1/  Reducción de los impactos medioambientales	Reducir los impactos medioambientales de las actividades comerciales	Identificar, medir, registrar y notificar los impactos medioambientales significativos e implementar medidas para reducirlos de forma progresiva  Ofrecer a los consumidores productos beneficiosos para el medio ambiente y servicios que tengan en cuenta todo su ciclo de vida	<p>Implementar un sistema de gestión medioambiental estructurado (consulte la ISO 14001 y MS específicas como la ISO 50001 y la ISO 20121) con control e indicadores de gestión, como una política medioambiental, con planes de acción relacionados con:</p> <p><b>La energía:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- acciones para reducir los consumos de energía: usar el calor del centro de datos para calentar la oficina: virtualización del servidor; usar bombillas LED: apagado automático de luces y dispositivos electrónicos; control de las temperaturas óptimas para reducir el consumo de gas</li> <li>- acciones para reducir los impactos del consumo de energía: uso de energía renovable (certificado) o producción de energía renovable</li> </ul> <p><b>El transporte:</b> optimizar la logística; la conducción ecológica; política de viaje para empleados y flota de coches eléctricos</p> <p><b>Los viajes:</b> emplear sistemas de comunicación remota (llamadas, videoconferencias); formación en línea para reducir la necesidad de viajar</p> <p><b>Los materiales:</b> reutilizar materiales y muebles; trabajar en el análisis del ciclo de vida de los productos; usar materiales reciclados cuando sea posible (p. ej., papel de oficina 100 % reciclado o usar el papel con fallos de impresión por ambas caras, imprimir en blanco y negro)</p> <p><b>Los residuos:</b> reducir y reciclar los posibles residuos</p> <p><b>Medidas eficaces para reducir el uso del agua</b></p> <p><b>La formación y la concienciación:</b> fomentar el aprendizaje adecuado para apoyar los esfuerzos medioambientales dentro de la organización (entre empleados y ejecutivos) y su esfera de influencia</p> <p><b>Cálculo de las emisiones de carbono y compensación</b></p> <p><b>Controlar/evaluar los impactos medioambientales dentro del ciclo de vida de los productos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del ciclo de vida dentro de un concepto ecológico</li> <li>- Optimizar la logística y los envíos. P. ej., personalizar la entrega de materiales de promoción y marketing según las diferencias de tamaño de los puntos de venta</li> <li>- Minimizar el uso de papel (menos peso, minimizar el tamaño, llevar a cabo un proceso de I+D sobre los tickets electrónicos para minimizar la impresión y el uso de papel)</li> <li>- Usar FSC o papel reciclado, productos reciclables y tintas sostenibles</li> <li>- Eliminación de los plásticos de un solo uso</li> </ul> <p>Supervisar/evaluar los impactos medioambientales basándose en la iniciativa "Science Based Targets" o de objetivos basados en la ciencia</p> <p>NOTA: Los impactos medioambientales en la cadena de valor (proveedores y minoristas) se han considerado dentro de las prácticas operativas justas y el consumo sostenible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política medioambiental disponible para el público</li> </ul> <p><b>GRI 302-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumo de energía total dentro de la organización</li> </ul> <p><b>GRI 302-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensidad energética: Consumo energético absoluto (numerador) por la métrica específica de la organización, como beneficios, empleados, n.º de oficinas (el denominador)</li> </ul> <p><b>GRI 302-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción en el consumo de energía</li> </ul> <p><b>GRI 303-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumo de agua desglosado por fuentes</li> </ul> <p><b>GRI 303-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua reciclada y reutilizada</li> </ul> <p><b>GRI 306-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peso total de residuos peligrosos y no peligrosos, con un desglose de los métodos de desecho</li> </ul> <p><b>GRI 305-1; 305-2; 305-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emisiones de gases de efecto invernadero directas (alcance 1), indirectas (alcance 2) y otras emisiones indirectas (alcance 3)</li> </ul> <p><b>GRI 305-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ratio de intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero para la organización</li> </ul> <p><b>CDP CC3.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción de emisiones o consumo de energías renovables o producción absoluta u objetivo de intensidad: % de obtención del objetivo de intensidad absoluto</li> </ul> <p><b>GRI 305-5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emisiones de gases de efecto invernadero reducidas como resultado directo de las iniciativas de reducción</li> <li>- Número de horas de formación sobre el cambio climático/medio ambiente</li> <li>- Porcentaje de vehículos ecológicos en la flota</li> </ul> <p><b>GRI 301-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de productos reclamados y sus materiales de embalaje para cada categoría de producto (p. ej., papel reciclado o papel FSC para los productos)</li> <li>- Impacto y alcance de los programas/actividades medioambientales en materia de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- logística y envíos</li> <li>- I+D</li> </ul> </li> </ul> <p><b>GRI 302-5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción de los requisitos energéticos de productos y servicios (en julios o múltiplos)</li> </ul>

## 8 IDENTIFICACIÓN E INVOLUCRAMIENTO DE PARTES INTERESADAS



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
8.1/ Identificación e involucramiento de partes interesadas	Garantizar la inclusión de las partes interesadas	Identificar e involucrar a las partes interesadas para responder a sus derechos legales, intereses, expectativas y colaborar para crear oportunidades de ganancias para todos	<p><b>Identificación de partes interesadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un proceso de identificación de partes interesadas para determinar con quién tienen obligaciones legales las loterías y quién puede verse negativa o positivamente afectado por las decisiones o actividades de las loterías y es probable que exprese sus preocupaciones, o tenga un interés, legitimidad de relación o tenga la capacidad de influir en los objetivos de las loterías</li> <li>- <b>Analizar y tener en cuenta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la capacidad relativa de las partes interesadas para contactar con, involucrarse con e influir en las loterías</li> <li>- la relación de los intereses de las partes interesadas con el grueso de las expectativas de la sociedad y con el desarrollo sostenible</li> <li>- las visiones de las partes interesadas cuyos intereses es probable que se vean afectados por una decisión o actividad, incluso si no tienen una función formal en el gobierno de loterías o no están al tanto de estos intereses</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Involucramiento de las partes interesadas*:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una política o procedimiento para garantizar que la participación de las partes interesadas se aplica de forma consistente en todas las operaciones estratégicas</li> <li>- Crear un proceso justo y adecuado basado en involucrar a las partes interesadas más relevantes (sin dar preferencia a un grupo organizado porque es más "amistoso" o apoya los objetivos de la organización más que otro grupo)</li> <li>- Proporcionar un mecanismo para la presentación de reclamaciones para las partes interesadas locales a fin de que informen directamente al departamento responsable de la relación con las partes interesadas a nivel de grupo en caso de que los canales de comunicación no funcionen (p. ej., una línea de ayuda, un correo electrónico dedicado)</li> <li>- Los perfiles y mapas de partes interesadas se emplean como herramientas a nivel local y se formalizan responsabilidades para el control de la relación con las distintas categorías de partes interesadas dentro de la organización</li> <li>- La política/el procedimiento de involucramiento de partes interesadas es parte de la revisión anual del rendimiento de los principales directivos de las operaciones locales</li> <li>- Los directivos de alto nivel reciben formación sobre la capacidad de creación de involucramiento y sobre métodos de participación, tal y como se especifica en la política/en el procedimiento de involucramiento de partes interesadas</li> <li>- Procesos directos o indirectos para su consulta entre las partes interesadas y los órganos de gobierno más importantes sobre temas económicos, medioambientales y sociales</li> <li>- Las lecciones aprendidas sobre experiencias buenas y malas de involucramiento de partes interesadas se distribuyen de forma sistemática en la organización (a través de la intranet, mediante un proceso de reuniones informativas estandarizado, mediante el desarrollo de módulos de formación, conferencias internas o exhibiciones itinerantes)</li> </ul>	<p><b>GRI 102-21</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar los procesos directos o indirectos de consulta entre las partes interesadas y el órgano de gobierno más importante sobre el tema de la sostenibilidad. Si se delega la consulta, describir en quién se delega y cómo se proporcionan los comentarios resultantes al órgano de gobierno más importante</li> </ul> <p><b>GRI 102-40</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar la lista de grupos de partes interesadas involucradas por la organización</li> </ul> <p><b>GRI 102-42</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar la base para identificar y seleccionar las partes interesadas con las que involucrarse</li> </ul> <p><b>GRI 102-43</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El enfoque de la organización de la participación de las partes interesadas, incluyendo la frecuencia de participación por tipo y por grupo de parte interesada, y una indicación de si la involucración se realizó específicamente como parte del proceso de preparación del informe de sostenibilidad</li> </ul> <p><b>GRI 102-44</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar los temas y preocupaciones clave que han surgido mediante la interacción con las partes interesadas, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cómo la organización ha respondido a dichos temas y preocupaciones clave, incluyendo su notificación</li> <li>- los grupos de partes interesadas que presentaron cada uno de los temas y preocupaciones clave</li> </ul> </li> <li>- Notificar otros indicadores de rendimiento (cuantitativos o cualitativos) para medir el éxito de la involucración de las partes interesadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- número de reuniones y/o momentos de interacción</li> <li>- resultados de las encuestas</li> <li>- proyectos desarrollados en común (temas clave e indicadores de rendimiento)</li> </ul> </li> </ul>

\* **NOTA:** La involucración de las partes interesadas es más probable que sea significativa cuando los siguientes elementos están presentes:

- Propósito claro de la involucración. Se han identificado los intereses de las partes interesadas; la relación que estos intereses establecen entre la organización y la parte interesada es directa o importante; los intereses de las partes interesadas son relevantes y significativos para el desarrollo sostenible; y las partes interesadas cuentan con la información y el entendimiento necesarios para tomar sus decisiones
- Reuniones formales o informales con una amplia variedad de formatos, como reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas, debates de mesa redonda, comités asesores, procedimientos de información y consulta regulares y estructurados, convenio colectivo y foros web
- Hay medios interactivos diseñados para proporcionar oportunidades de que se oiga la voz de las partes interesadas. La característica principal de ello es que implica una comunicación bilateral

## 9 COMUNICACIÓN E INFORMES



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



	Compromisos	Acciones relacionadas y expectativas	Ejemplos de iniciativas/mejores prácticas para el sector de las loterías	KPI sugeridos
9.1/ Comunicación	<p>Mostrar cómo las loterías cumplen con sus compromisos de responsabilidad social y responden a los intereses de las partes interesadas y a las expectativas de la sociedad en general</p> <p>Ser sinceros y transparentes en todas las acciones para evitar ser acusados de “greenwashing” o ecoblanqueo</p>	Creación de concienciación, tanto dentro como fuera de la organización, sobre sus estrategias y objetivos, rendimiento y retos para el logro de la responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usar las herramientas de comunicación interna, la formación y las actividades (eventos, intranet, correo, órgano interno, otros) para proporcionar información a los empleados sobre los impactos en materia de responsabilidad social, y para crear la concienciación y la vinculación internas, y para fomentar las actividades de la empresa</li> <li>- Usar herramientas y actividades de comunicación externas (como eventos, publicidad, comunicados de prensa, folletos, sitios web, LinkedIn) para proporcionar información a las partes interesadas sobre los impactos en materia de responsabilidad social de las actividades, productos y servicios de la organización</li> <li>- Cobertura mediática RSC: controlar los elementos/artículos/mensajes RSC en las comunicaciones corporativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificar los datos sobre responsabilidad social mediante actividades de comunicación internas y externas, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones RSC</li> <li>- Eventos</li> <li>- Reuniones con las partes interesadas</li> </ul> </li> <li>- Impacto de las comunicaciones RSC: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución de la percepción corporativa de la marca y de la reputación y defensa de la empresa</li> </ul> </li> </ul>
9.2/ Informes	Presentar informes sobre el rendimiento en materia de responsabilidad social a las partes interesadas afectadas	Proporcionar una imagen justa y completa del rendimiento en materia de responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Producir un informe RSC en línea con las directivas/directrices/estándares reconocidos a nivel internacional (p. ej., GRI) que:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Defina una matriz de materialidad que permita a los lectores comprender los temas de sostenibilidad más importantes para las loterías</li> <li>- Use indicadores que estén alineados con los estándares/directrices reconocidos (p. ej., GRI) en la mayor medida posible</li> <li>- Esté garantizado por un tercero independiente</li> <li>- Cumpla con las medidas nacionales de transposición de la Directiva 2014/95/UE sobre divulgación de información no financiera</li> </ul> </li> <li>- Notificar asuntos específicos de responsabilidad social (p. ej., juego responsable) con información, compromisos, objetivos e indicadores/KPI (cuantitativos y cualitativos)</li> <li>- Usar KPI para comparar el rendimiento actual con el de los años previos y los compromisos para el futuro</li> <li>- Permitir a las partes interesadas hacer sus comentarios sobre el informe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicar el informe RSC</li> <li>- Notificar públicamente las metas/objetivos (incluso en otros documentos específicos distintos al informe RSC)</li> </ul>

## 10 GLOSARIO



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

<b>Beneficio social sobre la inversión (Social Return on Investment, SROI)</b>	Concepto para justificar el valor social al evaluar las inversiones. Va más allá de las herramientas tradicionales de evaluación económica al considerar el valor producido para múltiples partes interesadas en los tres pilares del desarrollo sostenible: económico, social y medioambiental.
<b>Blanqueo de capitales</b>	La facilitación, por cualquier medio, de una justificación falsa del origen de activos o rentas del perpetrador de un delito u ofensa que se proporciona para su beneficio directo o indirecto. También se considera blanqueo de capitales al hecho de proporcionar apoyo a una transacción de inversión para ocultar o convertir el producto directo o indirecto de un delito o de una falta.
<b>Cadena de suministro</b>	Secuencia de actividades o partes que proporciona productos o servicios a la organización.
<b>Cláusulas sobre derechos humanos</b>	Términos específicos en un contrato escrito que definen las expectativas mínimas de rendimiento con respecto a los derechos humanos como requisito para la inversión.
<b>Combustión Conjunta</b>	La combustión conjunta es una opción a corto plazo de bajo coste para convertir de forma eficiente y limpia biomasa en electricidad, añadiendo parcialmente biomasa como sustituto de otro combustible en calderas de alta eficiencia.
<b>Comportamiento anticompetencia</b>	Acciones de la organización o de los empleados que pueden resultar en la connivencia con posibles competidores para fijar precios; coordinar ofertas; crear restricciones de mercado o de producción; imponer cuotas geográficas; o asignar clientes, proveedores, áreas geográficas y líneas de productos con el fin de limitar los efectos de la competencia del mercado.
<b>Compras sostenibles</b>	Compras que tienen en cuenta e intentan conseguir el equilibrio apropiado entre los tres pilares del desarrollo sostenible; el aspecto económico, el social y el medioambiental.
<b>Comunicaciones de marketing</b>	La combinación de estrategias, sistemas, métodos y actividades empleada por una organización para promover su reputación, marcas, productos y servicios entre el público objetivo. Las comunicaciones de marketing pueden incluir actividades como la publicidad, la venta personal, la promoción las relaciones públicas y el patrocinio.
<b>Comunidad local</b>	Personas o grupos de personas que viven y/o trabajan en áreas que se ven impactadas (de forma positiva o negativa) económica, social o medioambientalmente por las operaciones de la organización. La comunidad local puede ir desde las personas que viven junto al punto en el que se desarrollan las operaciones, hasta asentamientos alejados de las operaciones que pueden experimentar los impactos de estas operaciones.
<b>Contribuciones políticas indirectas</b>	Cualquier apoyo financiero o en especies a partidos políticos, sus representantes, o candidatos para un puesto público ofrecido mediante organizaciones intermediarias como grupos de presión u organizaciones benéficas, o el apoyo dado a organizaciones como laboratorios de ideas o asociaciones de comercio ligadas o que apoyan partidos políticos o causas concretas.
<b>Corrupción</b>	La corrupción es una conducta delictiva mediante la que la persona (el corrupto), solicita, acepta o aprueba un regalo, ofrece o promete regalos o beneficios de cualquier tipo para conseguir, retrasar o dejar de realizar cualquier acción que esté relacionada de forma directa o indirecta con el alcance de sus funciones.
<b>Discriminación</b>	El acto y el resultado de tratar a las personas de forma distinta, imponiendo cargas desproporcionadas o negándoles prestaciones, en lugar de tratar a cada persona de forma justa en base a sus méritos individuales. La discriminación también puede incluir el acoso, definido como un curso de comentarios o acciones no deseados, o que de forma razonable puedan considerarse no deseados, por la persona a la que van dirigidos.
<b>Empleado</b>	Una persona que, de conformidad con las leyes o prácticas nacionales, está reconocida como empleado de la organización.

## 10 GLOSARIO



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

Factores ESG	El término ESG (environmental, social and governance o Mediambiental, Social y de Gobernanza) se emplea en los mercados de capital y por parte de los inversores para evaluar el comportamiento corporativo y para determinar el futuro rendimiento financiero de las empresas. Los factores ESG son un subconjunto de indicadores de rendimiento no financieros que incluyen asuntos de sostenibilidad, éticos y de gobierno corporativo, como gestionar la huella de carbono de la empresa y garantizar que haya sistemas implantados para garantizar condiciones de trabajo justas y los derechos humanos en la cadena de suministro.
Formación	<b>Hace referencia a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todo tipo de formación vocacional e instrucción</li> <li>- Permiso remunerado formativo proporcionado por la organización para sus empleados</li> <li>- Formación o educación externa y abonada, en todo o en parte, por la organización</li> <li>- Formación sobre temas específicos como la salud y la seguridad</li> <li>- La formación no incluye el "coaching" in situ ofrecido por los supervisores</li> </ul>
Fraude	Un acto en el que se emplean medios injustos para obtener una ventaja, material o moral, indebida, o que se realiza con la intención de evitar la ejecución de las leyes.
Fuentes de energía no renovables	Fuentes de energía que no pueden recuperarse, reproducirse, crecer o generarse en un corto periodo de tiempo a través de ciclos ecológicos. <b>Las fuentes de energía no renovables incluyen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Combustible destilado del petróleo o del crudo (como la gasolina, el diésel, el queroseno o el petróleo para calefacción)</li> <li>- Gas natural (como el gas natural comprimido (GNC) o el gas natural licuado (GNL))</li> <li>- Combustibles extraídos del procesamiento del gas natural y del refinado del petróleo (como el butano, el propano, el gas licuado de petróleo (GLP))</li> <li>- Carbón</li> <li>- Energía nuclear</li> </ul>
Fuentes de energía renovables	Fuentes de energía que pueden recrearse en poco tiempo mediante ciclos ecológicos. Las fuentes de energía renovables incluyen: Energía geotérmica, eólica, solar, hidráulica, biomasa, pero no la combustión combinada.
Gestión de habilidades	La Organización Internacional del Trabajo es la única agencia tripartita de la ONU. Desde 1919, la OIT ayuda a gobiernos, empleados y representantes de los trabajadores de sus 187 Estados Miembros, para establecer estándares laborales, desarrollar políticas y desarrollar programas que promuevan el trabajo digno para todas las mujeres y hombres.
GRI	Sistema de medición del rendimiento para la responsabilidad corporativa: la Iniciativa Global de Presentación de Informes (Global Reporting Initiative, GRI) es una organización sin ánimo de lucro, internacional en la que están implicadas empresas, ONG y otras partes interesadas. Su misión es fomentar el desarrollo sostenible. La GRI se estableció en 1997 en asociación con el Programa Medioambiental de las Naciones Unidas (United Nations Environment Program, UNEP). La GRI ha desarrollado directrices para la presentación de informes sobre el desarrollo sostenible que proporcionan a las empresas un marco global para notificar su rendimiento económico, medioambiental y social, y se emplea a nivel mundial.
Grupos vulnerables	Un grupo vulnerable es un conjunto o subconjunto de personas con alguna condición o característica específica física, social, política o económica que pone al grupo en un mayor riesgo de sufrir una carga, en riesgo de sufrir una carga desproporcionada de los impactos sociales, económicos o medioambientales de las operaciones de la organización. Los grupos vulnerables puede incluir a los niños y jóvenes, los ancianos, personas con discapacidades, excombatientes, los desplazados a nivel interno, refugiados o refugiados de vuelta, hogares afectados por el VIH/SIDA, pueblos indígenas y minoría étnicas y culturales. Las vulnerabilidades e impactos pueden diferir según el sexo.
Impacto económico	Un cambio en el potencial productivo de una economía que tiene influencia en el bienestar de una comunidad o de sus partes interesadas y en sus perspectivas de desarrollo a largo plazo.

# 10 GLOSARIO



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

Impacto económico indirecto	Una consecuencia adicional del impacto directo de las transacciones financieras y del flujo de dinero entre una organización y sus partes interesadas.
Indicadores de diversidad	Los indicadores de la diversidad para los que la organización reúne datos pueden incluir ciudadanía, ancestros y origen étnico, credo y discapacidad.
Inversión socialmente responsable (Socially Responsible Investment, SRI)	Inversión que se considera socialmente responsable debido a la naturaleza de la actividad económica que la empresa lleva a cabo, por ejemplo, justicia social, sostenibilidad medioambiental y tecnologías limpias/alternativas. SRI considera los criterios ESG (medioambientales, sociales y de gobierno corporativo, por sus siglas en inglés) para generar un impacto positivo en la sociedad y rentabilidades financieras competitivas a largo plazo.
ISO 14001	La ISO 14001:2015 establece los criterios para el establecimiento de un sistema de gestión medioambiental y puede certificarse. La familia de normas ISO 14000 proporciona herramientas prácticas para las empresas y organizaciones de todo tipo que buscan gestionar sus responsabilidades medioambientales. La ISO 14001:2015 y sus normas de apoyo, como la ISO 14006:2011 se centran en los sistemas medioambientales para lograrlo. Las otras normas de la familia se centran en enfoques específicos, como auditorías, comunicaciones, etiquetado y análisis del ciclo de vida, así como en retos medioambientales, como el cambio climático.
ISO 20121	La ISO 20121:2012 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos para cualquier tipo de eventos o actividad relacionada con eventos, y proporciona orientación sobre cómo cumplir con esos requisitos.
ISO 50001	La ISO 50001 apoya a las organizaciones en todos los sectores para que empleen la energía de forma más eficaz, mediante el desarrollo de un sistema de gestión energética (Energy Management System, EnMS). La ISO 50001 se basa en el modelo del sistema de gestión de la mejora continua, también empleado para otras normas conocidas como la ISO 9001 o la ISO 14001. Esto hace que sea más fácil para las organizaciones integrar la gestión energética en sus esfuerzos generales para la mejora de la calidad y de la gestión medioambiental.
Leyes y normas medioambientales	Hace referencia a las normas relacionadas con todo tipo de asuntos medioambientales (es decir, emisiones, efluentes y desechos, así como el uso de materiales y la circularidad, la energía, el agua y la biodiversidad) aplicables a la organización. Esto incluye los acuerdos vinculantes voluntarios que se realizan con las autoridades normativas y que se desarrollen como sustitutos para la implementación de una nueva normativa. Los acuerdos voluntarios pueden ser de aplicación si la organización se une directamente al acuerdo o si las agencias públicas hacen que el acuerdo sea aplicable a las organizaciones de su territorio mediante la legislación o la normativa.
Norma ISO 26000	<p>Publicada el 1 de noviembre de 2010, la ISO 26000 es una norma ISO sobre la responsabilidad social de las organizaciones. Define cómo las organizaciones pueden contribuir al desarrollo sostenible. La norma ISO 26000 no lleva a una certificación; es voluntaria y no certificable.</p> <p><b>Los objetivos de la ISO 26000 son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientar a las organizaciones para que asuman sus responsabilidades sociales</li> <li>- Identificar y dialogar con las partes interesadas</li> <li>- Fomentar una terminología única sobre la responsabilidad social</li> <li>- Garantizar la consistencia con los documentos existentes y otras normas ISO</li> </ul> <p><b>Las dos prácticas absolutamente fundamentales de la responsabilidad social son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los impactos de las decisiones y actividades de la organización en relación con los asuntos clave de la ISO 26000</li> <li>- Identificación de las partes interesadas y diálogo con ellas</li> </ul> <p><b>Las 7 cuestiones centrales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gobierno de la organización;</li> <li>- derechos humanos;</li> <li>- relaciones y condiciones laborales;</li> <li>- el medio ambiente;</li> <li>- fidelidad de las prácticas;</li> <li>- asuntos del consumidor;</li> <li>- comunidades y desarrollo local.</li> </ul>
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Su misión es promover políticas que mejoran el bienestar económico y social de las personas en todo el mundo.

## 10 GLOSARIO



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

OHSAS 18001	La OHSAS 18001, o serie de evaluaciones de salud y seguridad profesional, (BS OHSAS 18001) es una norma británica aplicada a nivel internacional para sistemas de gestión de salud y seguridad laboral. Existe para ayudar a todo tipo de organizaciones a conseguir un rendimiento demostrable y sólido en salud y seguridad laboral. Es un sistema de gestión de la salud y la seguridad laboral ampliamente reconocido y popular.
OIT	La Organización Internacional del Trabajo es la única agencia tripartita de la ONU. Desde 1919, la OIT aúna a gobiernos, empleados y representantes de los trabajadores de sus 187 Estados Miembros, para establecer estándares laborales, desarrollar políticas y desarrollar programas que promuevan el trabajo digno para todas las mujeres y hombres.
Órganos de gobierno	Los comités o juntas responsables de la dirección estratégica de la organización, del control efectivo de su gestión y de la responsabilidad de la dirección con el grueso de la organización y sus partes interesadas.
Partes interesadas	Las partes interesadas se definen como entidades o personas que puede esperarse que, de forma razonable, se vean afectadas por las actividad, productos y servicios de la organización; y cuyas acciones, puede esperarse razonablemente que afecten a la capacidad de la organización para implementar con éxito sus estrategias y lograr sus objetivos. Esto incluye entidades o personas cuyos derechos, según la ley o los convenios internacionales, les proporcionan la capacidad de realizar reclamaciones a la organización al mismo nivel. Las partes interesadas pueden incluir a aquellos que hayan invertido en la organización (como empleados, accionistas, proveedores), así como a aquellos que tienen otras relaciones con la misma (como grupos vulnerables dentro de las comunidades locales, la sociedad civil).
Periodo de notificación	El periodo de notificación es el plazo de tiempo específico cubierto por la información notificada.
Personal de seguridad	Personas empleadas con el fin de guardar la propiedad de la organización; controlar a las masas; evitar las pérdidas y escoltar personas, bienes y propiedades valiosas.
Privacidad del cliente	El derecho del cliente a la privacidad y a la protección personal, incluyendo temas como la protección de los datos, el uso de información/datos solo para su propósito original (a no ser que específicamente se acuerde otra cosa), la obligación de observar la confidencialidad y la protección ante el uso indebido o el robo. Se entiende que el término cliente incluye a los clientes finales (consumidores) y a los clientes negocio-a-negocio.
Producto	Artículo o sustancia que se ofrece para la venta o que forma parte de un servicio ofrecido por una organización.
Programa de desarrollo de la comunidad	Plan que detalla las acciones para minimizar, mitigar y compensar los impactos adversos sociales y económicos, y para identificar oportunidades y acciones para mejorar los impactos positivos del proyecto en la comunidad.
Proveedor	Organización o persona que proporciona un producto o servicio empleado en la cadena de suministro de la organización que realiza los informes. El proveedor puede tener una relación directa o indirecta con la organización.
Proveedor local	Organización o persona que proporciona un producto o servicio a la organización que realiza la notificación y que está basada en el mismo mercado geográfico que esta (es decir, no se realizan pagos transnacionales al proveedor). La definición geográfica de "local" puede incluir las operaciones en torno a la comunidad, una región dentro de un país o un país.
Reducción energética	La cantidad de energía que ya no se emplea o que no se necesita para llevar a cabo los mismos procesos o tareas. El término no incluye la reducción general en el consumo de energía derivada de la reducción de la capacidad de producción o de la subcontratación de las actividades de la organización.



## 10 GLOSARIO



THE EUROPEAN  
LOTTERIES  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



EL-CSR GUIDELINES

Responsabilidad social	<p>Concepto en el que las empresas integran las preocupaciones sociales, medioambientales y económicas en sus actividades y en sus interacciones con sus partes interesadas de forma voluntaria.</p> <p>Es la “contribución de las empresas a los retos del desarrollo sostenible”. Las RS debe integrarse en todas las actividades de la organización e implementarse en sus relaciones, y debe implicar a todas las partes interesadas.</p> <p><b>Las contribuciones de la RS son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticipar las limitaciones y prevenir los riesgos relacionados con las actividades de la organización;</li> <li>- Reducir los costes asociados con el consumo de recursos o con la generación de residuos;</li> <li>- Innovar continuamente mediante el aumento de la calidad, el servicio y el valor añadido;</li> <li>- Mejorar la competición en el mercado y aumentar el valor de la marca;</li> <li>- Mejorar la reputación y la conservación de todas las partes interesadas;</li> <li>- Aumentar el rendimiento económico y financiero.</li> </ul>
SASB	<p>El Consejo de Normas de Responsabilidad por la Sostenibilidad (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) es una organización sin ánimo de lucro independiente. La misión del SASB es desarrollar y divulgar normas de responsabilidad por la sostenibilidad que ayuden a las corporaciones públicas a divulgar información material, útil para la toma de decisiones, a los inversores.</p>
Servicios públicos	<p>Parte o todos los beneficios de las loterías se dedican a beneficiarios públicos: puede ser el propio Estado, las comunidades locales, deportes, cultura... dependiendo del estado de la lotería. A todos estos beneficiarios se les “atiende” mediante servicios. Pueden incluirse otras buenas causas en esa definición.</p>
Transporte	<p>El acto de transferir recursos y bienes de un lugar a otro (entre proveedores, plantas de producción, almacenes y el cliente), empleando distintos modelos de transporte, incluyendo transporte de pasajeros (como los traslados de los empleados al trabajo y los viajes de negocios).</p>