



# **MEMÒRIA INTEGRADA LOTERIES DE CATALUNYA 2023**

## AVÍS LEGAL

Aquesta obra està subjecta a una llicència Creative Commons del tipus reconeixement d'autoria i usos no comercials.

La llicència es pot consultar a:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.ca>

© Generalitat de Catalunya  
Loteries de Catalunya, SAU

Juliol 2024  
ISSN: 2938-270X

Disseny i maquetació: TOWN. hello-town.com

# ÍNDEX

## 01

MISSATGE DE LA  
PRESIDENTA DE  
LOTERIES DE  
CATALUNYA, SAU

PÀG. 4

## 02

INTRODUCCIÓ A  
LOTERIES DE  
CATALUNYA

PÀG. 6

## 03

EL NEGOCI DE  
LOTERIES DE  
CATALUNYA

PÀG. 11

## 04

GOVERNANÇA

PÀG. 18

## 05

MATERIALITAT DE  
LOTERIES DE  
CATALUNYA

PÀG. 24

## 06

EL NOSTRE  
COMPROMÍS VERS  
LA COMUNITAT:  
PROGRAMA DE JOC  
RESPONSABLE

PÀG. 31

## 07

COMPROMÍS  
AMB EL  
DESENVOLUPAMENT  
SOSTENIBLE

PÀG. 36

## 08

EL NOSTRE  
COMPROMÍS VERS  
EL MEDI AMBIENT

PÀG. 40

## 09

ÈTICA I  
RESPONSABILITAT

PÀG. 43

## 10

INFORME DE  
COMUNICACIÓ

PÀG. 52

## 11

ESTATS  
FINANCERS

PÀG. 55

## 12

ÍNDEX DE  
CONTINGUTS GRI

PÀG. 62



# 01.

## Missatge de la presidenta de Loteries de Catalunya, SAU





## Missatge de la presidenta de Loteries de Catalunya, SAU

GRI 2-22

Un any més fem reflexió de les fites assolides al llarg de l'any i dels nostres reptes futurs a través d'aquesta memòria integrada. Aquest informe és un exercici de comunicació i transparència vers els nostres grups d'interès, en especial la ciutadania de Catalunya. Alhora, reflecteix la voluntat i la dedicació de tothom qui fa possible que cada dia milers de persones ens dipositin la seva confiança a través de la compra d'un bitllet de loteria.

Aquest document aporta una visió de la nostra trajectòria al llarg de 2023: la implementació de noves millores en eines de joc responsable que permeten protegir els jugadors més vulnerables; la creació del nostre programa de voluntariat, que respon al compromís i desig del nostre personal d'impulsar un canvi positiu, aportar el nostre granet de sorra i vincular-nos a projectes locals per tal d'ajudar aquells col·lectius més desfavorits; i un enfocament de treball orientat cap a unes operacions cada vegada més eficients que contribueixen a garantir la seguretat en els nostres entorns de jocs, i la transparència i l'ètica en la distribució dels nostres ingressos nets destinats, tots ells, a programes socials de la nostra comunitat.

Mantenir les nostres certificacions és, doncs, una mostra d'aquest compromís d'operar de manera responsable i transparent. Hem assolit satisfactòriament les auditories parcials en *Responsible Gaming* de la European Lotteries i l'ISO 27001:2013 en l'àmbit de la seguretat de la informació. A més,enguany, ens hem certificat amb el nivell 2, el màxim possible, en la WLA SCS:2020 de la World Lottery Association, la norma específica de seguretat de la informació pel sector de loteries.

Ens hem adherit als dos objectius de sostenibilitat de la European Lotteries: el monitoratge de les emissions de carboni per tal d'establir objectius de reducció, i l'ús de paper provinent de boscos sostenibles per als nostres bitllets físics. Estem treballant en ambdós compromisos de cara al seu assoliment complet el 2024.

Som i volem continuar sent la loteria a la qual jugar per contribuir al benestar de les persones que viuen a Catalunya, tenint en compte la nostra responsabilitat a escala econòmica, social i mediambiental. És per aquesta raó que hem definit i aprovat les Directrius de Sostenibilitat, set àmbits fonamentals d'aplicació de la nostra estratègia de sostenibilitat, amb el joc responsable com a pilar principal, sota els quals pengen els diferents objectius estratègics i operatius de l'organització. L'objectiu és tenir en compte l'impacte de la nostra operativa en tots els àmbits d'actuació.

Tenim un futur ple de reptes, però també de moltes oportunitats per tal de continuar mereixent la confiança i la il·lusió que ens dipositen milers de persones, i treballem cada dia amb aquesta fita.

Aquesta memòria és, doncs, també un recull del treball realitzat braç a braç amb tot el nostre equip, amb el suport dels nostres col·laboradors externs i, sobretot, gràcies al suport i a l'operativa diària de la nostra xarxa comercial, la qual a través del seu treball diari fa possible que entre tots puguem generar il·lusió en les vides de les persones mitjançant la loteria per obtenir, no només un guany individual, sinó, per damunt de tot, un guany col·lectiu.

Gràcies a tots per fer-ho possible.

El meu sincer agraïment,  
**Marta Espasa**



# 02.

## Introducció a Loteries de Catalunya

---

Qui som

---

Principals magnituds

---

Destinació dels ingressos nets

---

Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social

---

La Comissió Gestora del Fons de Loteries

---



# Qui som

## GRI 2-1

Loteries de Catalunya es defineix com una loteria social, ja que el seu objecte és organitzar i gestionar, per compte de la Generalitat de Catalunya, la comercialització dels jocs que li són reservats, amb el propòsit de finançar inversions, programes i actuacions que promoguin la prosperitat i la cohesió social.

Des de la seva creació l'any 1987 i fins al 2021, tots els ingressos nets obtinguts amb la gestió dels jocs de loteries han estat transferits al Departament de Drets Socials per ser destinats a programes d'atenció a la infància, la vellesa i les persones amb discapacitat. A partir de 2022, els ingressos nets s'assignen al Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social per optimitzar, així, la transparència i traçabilitat d'aquests recursos finalistes.

## GRI 2-12 / 2-16



### La nostra visió

Creiem en una loteria pública entesa com un veritable entreteniment social, alineada tecnològicament tant al seu temps com als seus usuaris, i on la diversió col·lectiva passi al davant de l'afany individual.



### La nostra missió

Volem canalitzar una forma de jugar divertida, moderna, íntegra i integradora, i servir com un verdader motor d'empenya en el nostre país vers la solidaritat i la catalanitat, tenint com a objectiu contribuir a la cohesió social.

## Els nostres valors



### INNOVACIÓ

Anticipem tendències, veiem oportunitats i introduïm canvis. Les nostres iniciatives són pioneres i aporten noves perspectives marcades per l'evolució, l'adaptabilitat i la millora.



### INTEGRITAT

Actuem de manera honesta i transparent i vetllem pel rigorós compliment normatiu i ètic en les nostres accions. Sempre tractem els nostres jugadors amb respecte i observem els més estrictes principis del joc responsable.



### PROXIMITAT

Treballem per a les persones que viuen al territori de Catalunya. Som locals i propers, coneixem el nostre país i volem ser mereixedors del seu màxim reconeixement social.



### RESPONSABILITAT SOCIAL

Entenem que la diversió col·lectiva ha de passar al davant de l'afany individual. Volem ser un motor de solidaritat generador del bé comú pel país.

## GRI 2-1

### On ens podeu trobar

Actualment, la seu social de Loteries de Catalunya, SAU, es troba al carrer d'Enric Granados, 33 de Barcelona. Allà estan ubicades les nostres oficines i la sala tècnica on duem a terme els sortejos amb bombos.



# Principals magnituds

GRI 201-1



## VENDES

**57,06 M€** vendes de sortejos

**5,04%** vendes en línia

**18,20 M** transaccions totals



## XARXA COMERCIAL

**3.530** punts de venda totals

**1.934** canal tradicional

**1.568** canal complementari

**28** canal contingentat (bingos)



## DESTINACIÓ DELS INGRESSOS NETS

**4,20 M€** transferits al Departament de Drets Socials



## PREMIS

**34,04 M€** premis assignats en jocs

**60%** premis adjudicats

**2,70 M** guanyadors



## COMISSIONS DE DISTRIBUCIÓ

**5,23 M€** comissions a la xarxa

**6,46 M€** comissions als operadors



## IMPACTE ECONÒMIC A TERCER

**33,20 M€** premis totals

**20,50 M€** compres a proveïdors

**4,30** impostos (IVA suportat)



## IMPACTE LABORAL

**28** llocs de treball directes

**80** llocs de treball indirectes (operadors)



## Destinació dels ingressos nets

Al llarg dels seus més de 35 anys d'història, Loteries de Catalunya ha destinat **més de 290 milions d'euros a:**

### La protecció de la infància vulnerable

Prestacions destinades a famílies amb joves en risc d'exclusió social, suport a les Cases d'Infants (centres diürns gratuïts que s'utilitzen com a suport assistencial i educatiu) i adequació de Centres Residencials d'Acció Educativa d'Infància i Adolescència.

### La protecció de la tercera edat

Construcció, reconversió, rehabilitació, ampliació, reforma i equipament de residències i centres de dia.

### El desenvolupament personal de persones amb discapacitat

Rehabilitació i reconversió de residències.

Des del 2021, arran de la transformació de Loteries de Catalunya en una societat mercantil anònima, la destinació de beneficis es gestiona a través del **Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social** on es transfereixen tots els ingressos nets amb l'objectiu de millorar la transparència i traçabilitat d'aquests recursos finalistes.

## Destinació dels ingressos nets 2022

GRI 201-1

Mitjançant l'Acord de Govern GOV/227/2023, de 7 de novembre, el Govern de la Generalitat va aprovar transferir, al Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social, els ingressos públics nets corresponents a l'exercici 2022, un total de:



**6,46 M€**

La Comissió Gestora del Fons va acordar destinar aquests recursos al Departament de Drets Socials per dur a terme les inversions, programes i actuacions següents:

**3,46 M€**

### Abordatge de la pobresa infantil:

Un projecte de dos anys per abordar, des dels barris, la pobresa infantil de manera integral.

**3,00 M€**

### Garantir aliments i assistència material bàsica a famílies i a persones en situació de pobresa o risc d'exclusió social:

Mitjançant targetes electròniques, subministrades a través de les entitats proveïdores d'aliments a Catalunya, que les persones i famílies poden utilitzar directament als llocs de compra habituals, com supermercats o botigues de barri.

### Reconversió de residències

## Destinació dels ingressos nets 2023

GRI 201-1

En el present exercici, la xifra a destinar al Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social ha estat de:

**4,24 M€<sup>1</sup>**

La destinació final d'aquesta quantitat resta pendent d'aprovació en l'Acord de Govern corresponent, prèvia proposta de la Comissió Gestora del Fons sobre la destinació d'aquests beneficis durant l'any 2024.

<sup>1</sup> Veure apartat de la Memòria 11. Estats financers

# Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social

La missió de Loteries de Catalunya és maximitzar els ingressos públics, per compte de la Generalitat, amb les vendes dels jocs que aquesta té reservats dins del territori català, per al desenvolupament del **Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social**.

Aquest fons, s'hi destinen el 100 % dels ingressos nets de Loteries de Catalunya amb l'objectiu de finançar accions i programes socials per als col·lectius més desfavorits de la societat catalana.

En l'Acord de Govern/111/2022, de 31 de maig, s'estableixen els criteris per a la gestió del Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social i es crea la Comissió Gestora del Fons, que decideix a quins programes s'adrecen els ingressos, i la Comissió de Suport Tècnic.

## La Comissió Gestora del Fons de Loteries

La Comissió Gestora del Fons de Loteries, que té la condició d'òrgan gestor del Fons, té l'objectiu de proposar la prioritització dels projectes, les inversions i les actuacions que han de rebre finançament. Rep el suport tècnic de la Comissió de Suport Tècnic del Fons de Loteries.

### LES SEVES FUNCIONS SÓN:

- Adoptar les directrius d'actuació necessàries per a la gestió executiva del Fons.
- Analitzar les inversions, els programes i les actuacions que reuneixin les condicions per accedir a recursos econòmics del Fons, tenint en compte la documentació i la informació que la Comissió de Suport Tècnic del Fons de Loteries li faciliti.
- Requerir a la Comissió de Suport Tècnic del Fons de Loteries la informació addicional que es consideri necessària per a l'efectiu compliment de les seves funcions.
- Elaborar amb caràcter anual l'informe-proposta de prioritització d'accions receptores de finançament del Fons.
- Exercir les funcions de control i seguiment de la destinació dels recursos i emetre l'informe anual de seguiment de l'exercici anterior.

La Comissió Gestora es reuneix un cop a l'any amb caràcter ordinari i s'adscriu al departament competent en matèria d'economia. L'òrgan competent en matèria del joc presta el suport administratiu i logístic necessari al seu funcionament.

### GRI 2-9

#### LA COMISSIÓ GESTORA S'ESTRUCTURA DE LA SEGÜENT MANERA:

Els membres que consten a continuació són els establerts per l'Acord de Govern 111/2022, de 31 de maig. Es va reunir en data 28/9/2023

#### Presidència

##### GRI 2-9

Recau en la persona titular de la Secretaria General del departament competent en matèria d'economia.

#### Marià Vilarrúbia i Tàpia

Secretari general

*Departament d'Economia i Hisenda*

#### Vocals

##### Natàlia Caba i Serra

Directora general de Tributs i Joc

*Departament d'Economia i Hisenda*

##### Carles Manel Macian i Villanueva

Director de Serveis

*Departament de Drets Socials*

##### Jordi Sort i Miret

Subdirector general de Programació Financera del Sector Públic Instrumental i de les Inversions

*Departament d'Economia i Hisenda*

##### Javier Acin Biota

Interventor

*Intervenció General*

##### Mireia Vall i Urbea

Directora general de Serveis Socials

*Departament de Drets Socials*

#### Secretaria

S'atribueix a una persona funcionària del departament competent en matèria d'economia, amb veu però sense vot.

#### Núria Pastors Fernández

Responsable de Serveis Tècnics i Jurídics de la Secretaria d'Hisenda

*Departament d'Economia i Hisenda*



# 03.

## El negoci de Loteries de Catalunya

---

Els jocs de Loteries de Catalunya

---

Fets destacats de 2023

---

Evolució de vendes

---

La nostra xarxa comercial

---

# Els jocs de Loteries de Catalunya

GRI 2-6 / 2-26

Loterias de Catalunya comercialitza sis jocs generalistes que tota la població adulta de Catalunya pot adquirir obertament en els locals autoritzats: El Rasca Ràpid, La 6/49, El Trio, L'Express, La Grossa i, des del mes de maig, La Dooble.

També comercialitza un joc restringit, que només es pot jugar a les sales de bingo: El Supertoc.



De premis fixos. Els bitllets tenen el número pre-fixat i l'emissió de joc és coneguda amb antelació, així com els premis disponibles per a cada sorteig.

**JOC PASSIU**



La Grossa amb La Dooble és un joc de loteria adreçat a tota la ciutadania, però creat especialment per a les entitats sense ànim de lucre de Catalunya.

És un joc amb dos números:

- Un número amb el qual jugues a La Grossa de Cap d'Any (diferent per a cada participació) i optes als premis del sorteig de La Grossa de Cap d'Any.
- Un número amb el qual jugues col·lectivament amb l'entitat a La Dooble. Aquest número és igual per a totes les seves participacions. Els premis es comparteixen entre les participacions venudes per aquesta entitat.

**JOC MIXT**

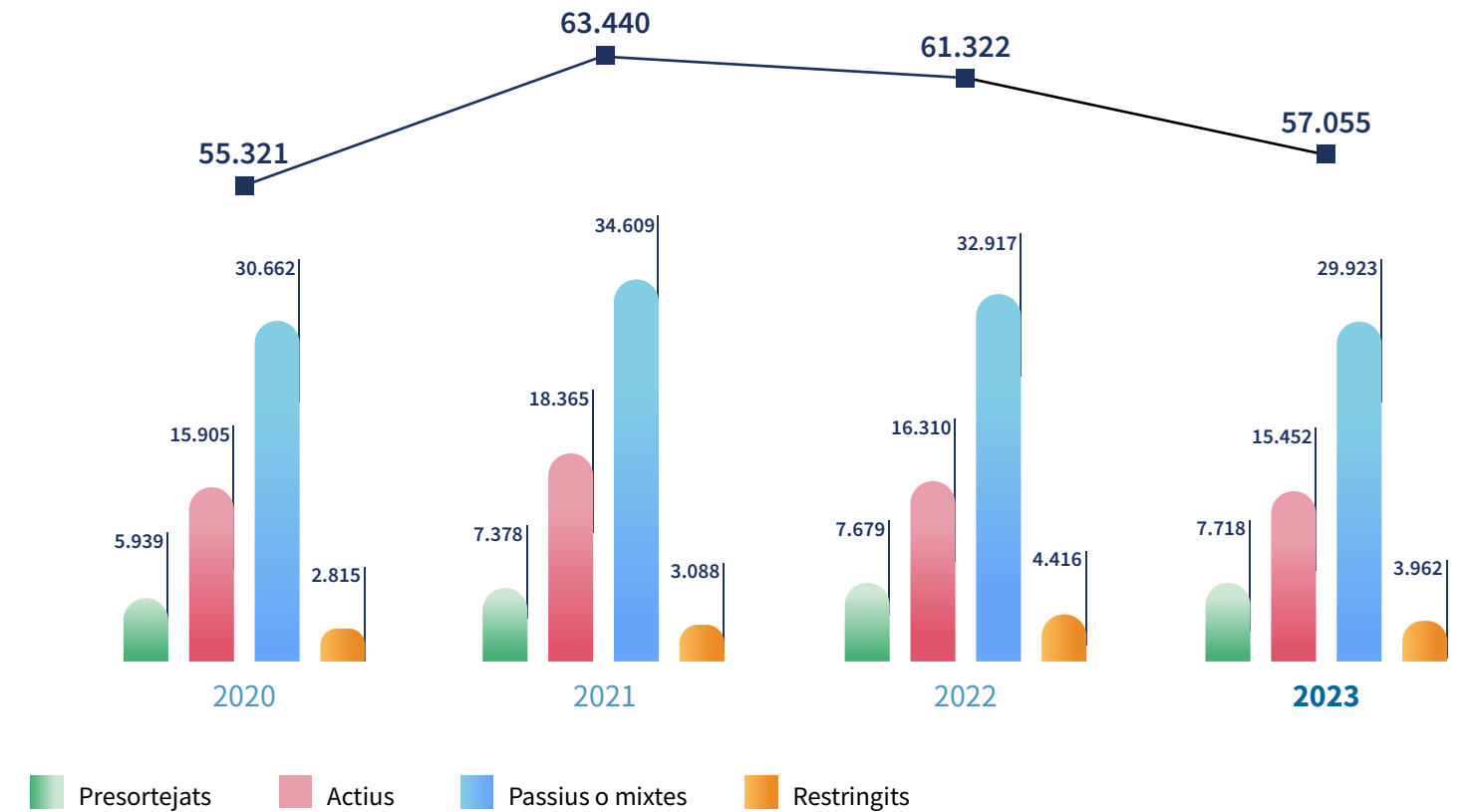


El SuperToc, tot i ser un joc de loteria presortejat, simula un joc de bingo amb un pot acumulatiu interconnectat entre diferents sales de bingo.

**JOC RESTRINGIT**

## QUANTITAT JUGADA\* PER TIPUS DE JOC I VARIACIÓ

\*en milers d'euros



Són jocs on la persona que juga pot seleccionar activament la seva combinació o número, o deixar que sigui el terminal qui l'esculli a l'atzar.

Poden ser de variable simple (El Trio i L'Express) o de doble variable (La 6/49).

**JOC ACTIU**



Els premis són fixos i estan presortejats de manera invisible en el bitllet.

La persona que juga descobreix immediatament si el seu bitllet és premiat després de comprar-lo i rascar-lo.

**JOC PRESORTEJAT**



# Fets destacats de 2023

GRI 2-6



## Al llarg de l'any, es van fer alguns canvis a la família de La Grossa:

- El sorteig de La Grossa del divendres Especial Any Nou va canviar de nom i ara s'anomena La Grossa del divendres Especial Gener.
- La Grossa del divendres va passar de tenir un premi màxim de 50.000 € a un de 300.000 € i s'hi van incorporar noves categories de premis.
- La Grossa Especial La Castanyada ha passat de tenir un premi màxim de 100.000 € a un de 500.000 € i s'hi han incorporat noves categories de premis.



## El Trio ha consolidat el nou sorteig de les 14 h, que es va introduir el setembre de 2022.

Així, durant tot el 2023 es va continuar amb la nova dinàmica de realitzar dos sortejos diaris, un a les 14 h i un altre a les 21 h.



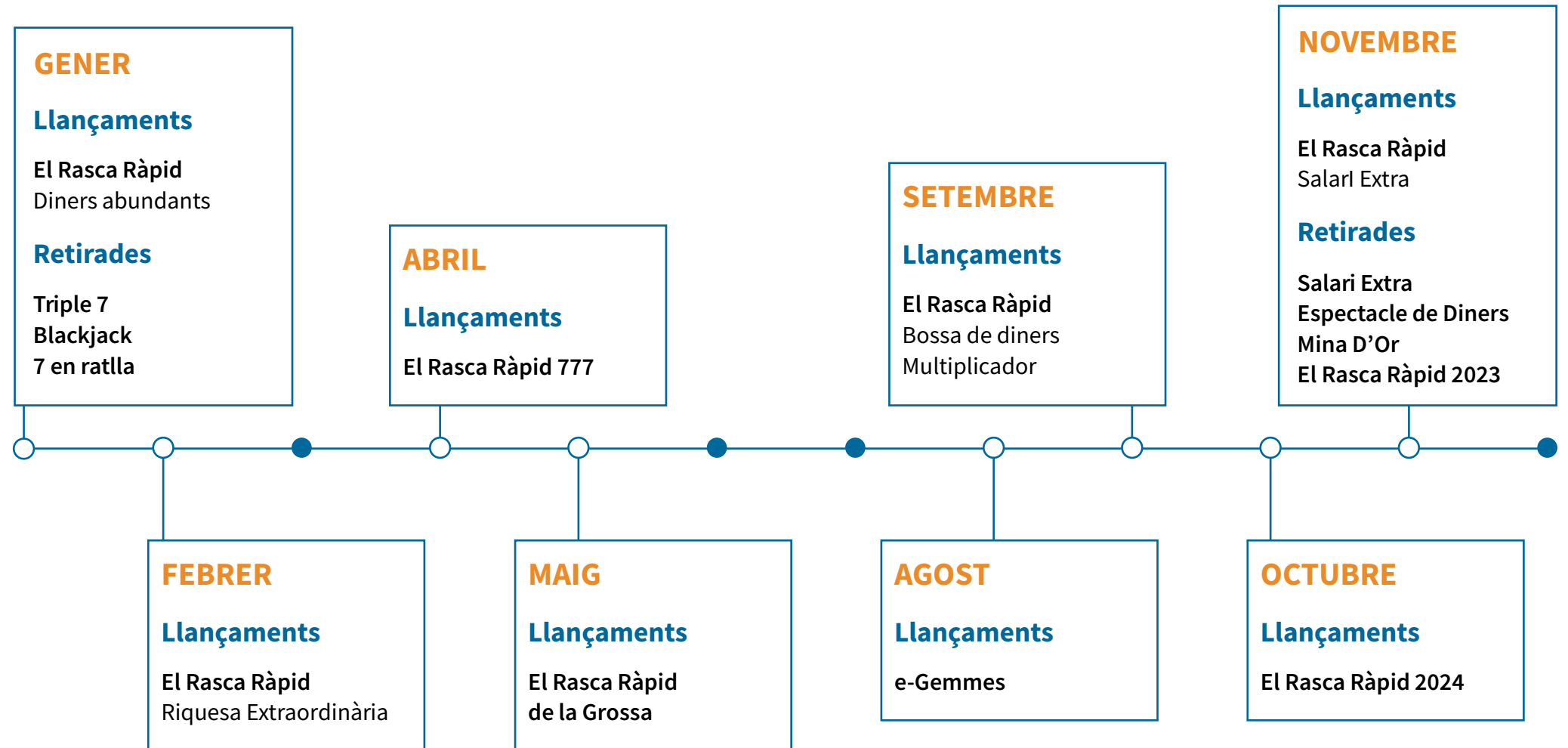
## La 6/49 va repartir un pot de 3.138.495,68 €.

Va ser el 30 de novembre de 2023 a un bitllet venut al quiosc de la plaça Joan Alsina de Cardedeu.



## Al llarg de l'any 2023 han vist la llum vuit noves sèries.

Una d'aquestes noves sèries ha estat electrònica. A més, se n'han retirat del mercat set que ja eren obsoletes.



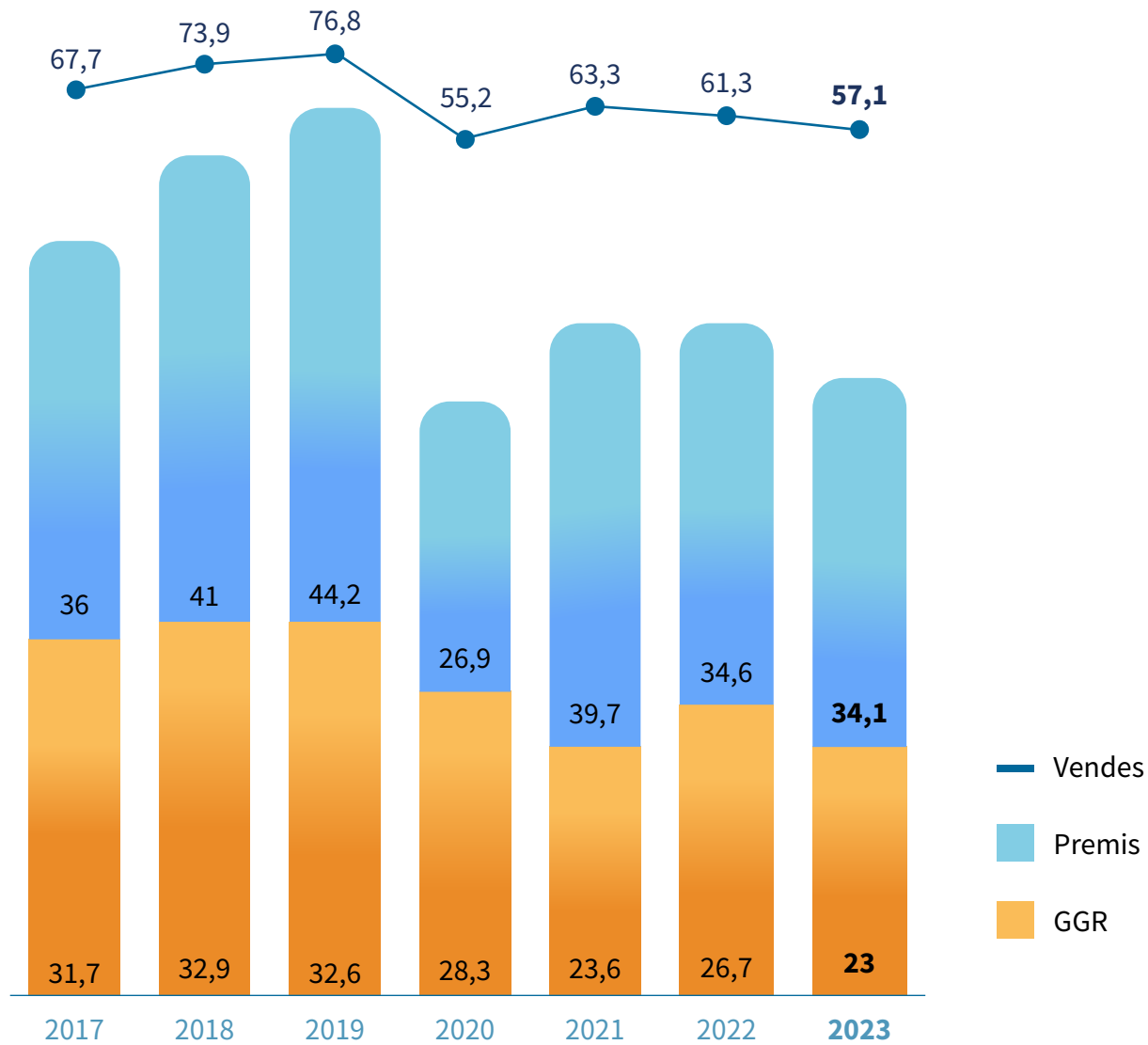




# Evolució de vendes

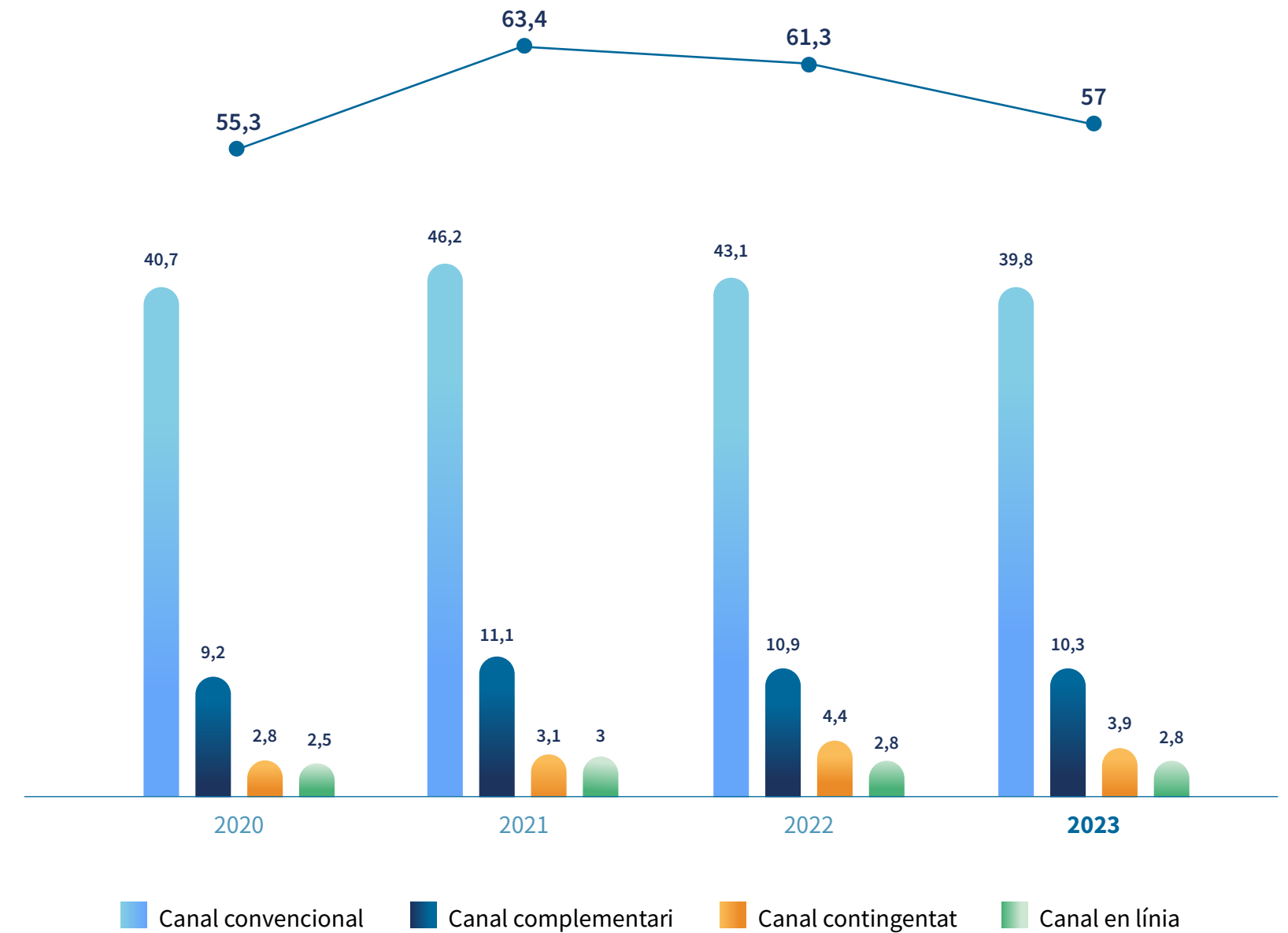
## Vendes, GGR i premis (en M€)

GRI 2-6



## Vendes per canal (en M€)

GRI 201-1



El GGR (*Gross Gambling Revenue en anglès*) és la diferència entre les vendes de bitllets i els premis retornats als jugadors, i s'acostuma a identificar com l'ingrés net o el valor real de joc.



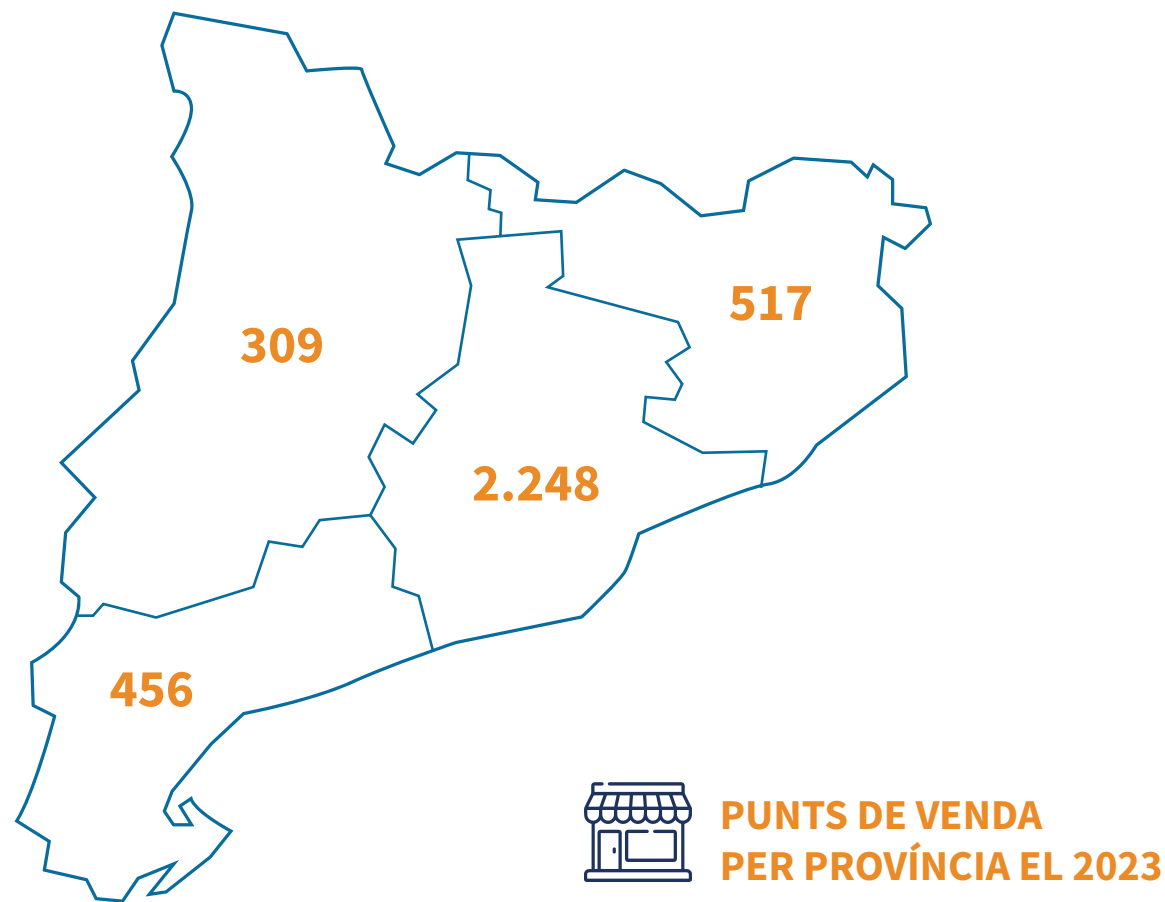
# La nostra xarxa comercial

GRI 2-6

Cada dia, gràcies al treball i esforç de milers de punts de venda, som capaços d'arribar als nostres usuaris per oferir-los la il·lusió de la compra d'un bitllet de la nostra loteria, una il·lusió per un guany individual, però a la vegada un guany col·lectiu.

Des de Loteries de Catalunya ens sentim orgullosos dels esforços que permeten aquests resultats que arriben al Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social amb un destí final d'ajuda als col·lectius més necessitats.

Comercialitzem els nostres jocs principalment a través dels punts de venda, els quals es poden diferenciar per tipus de canal i establiments.



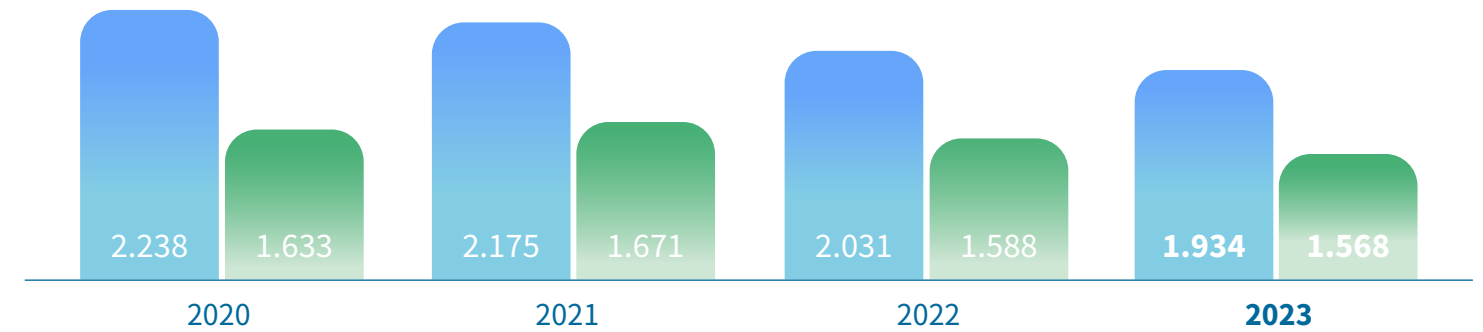
## Evolució del nombre de punts de venda per canals



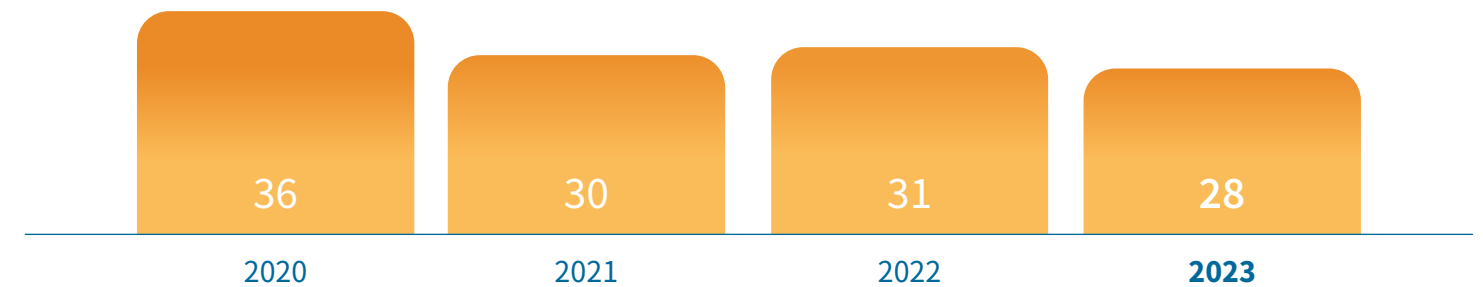
CANAL CONVENCIONAL



CANAL COMPLEMENTARI

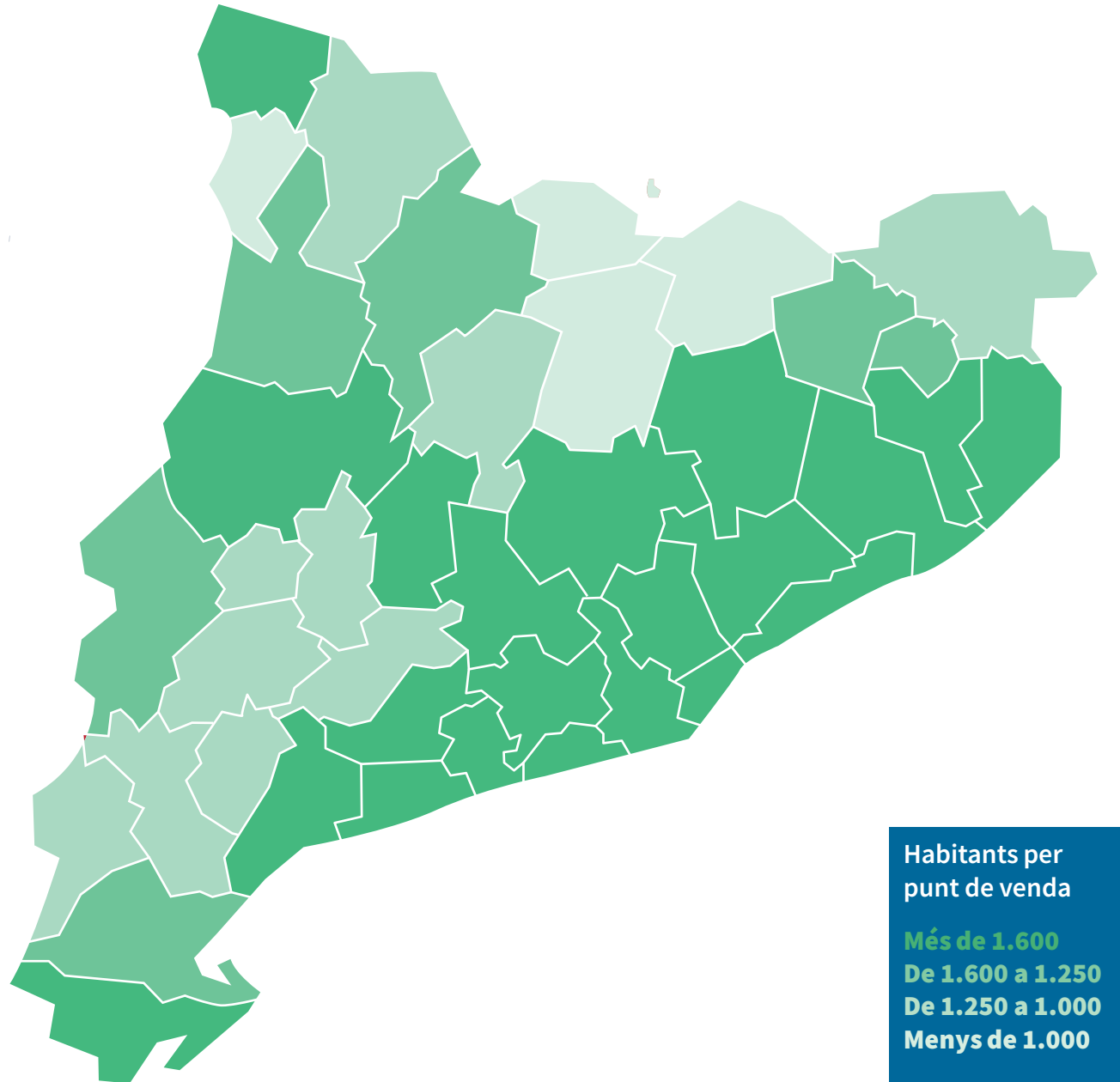


CANAL CONTINGENTAT

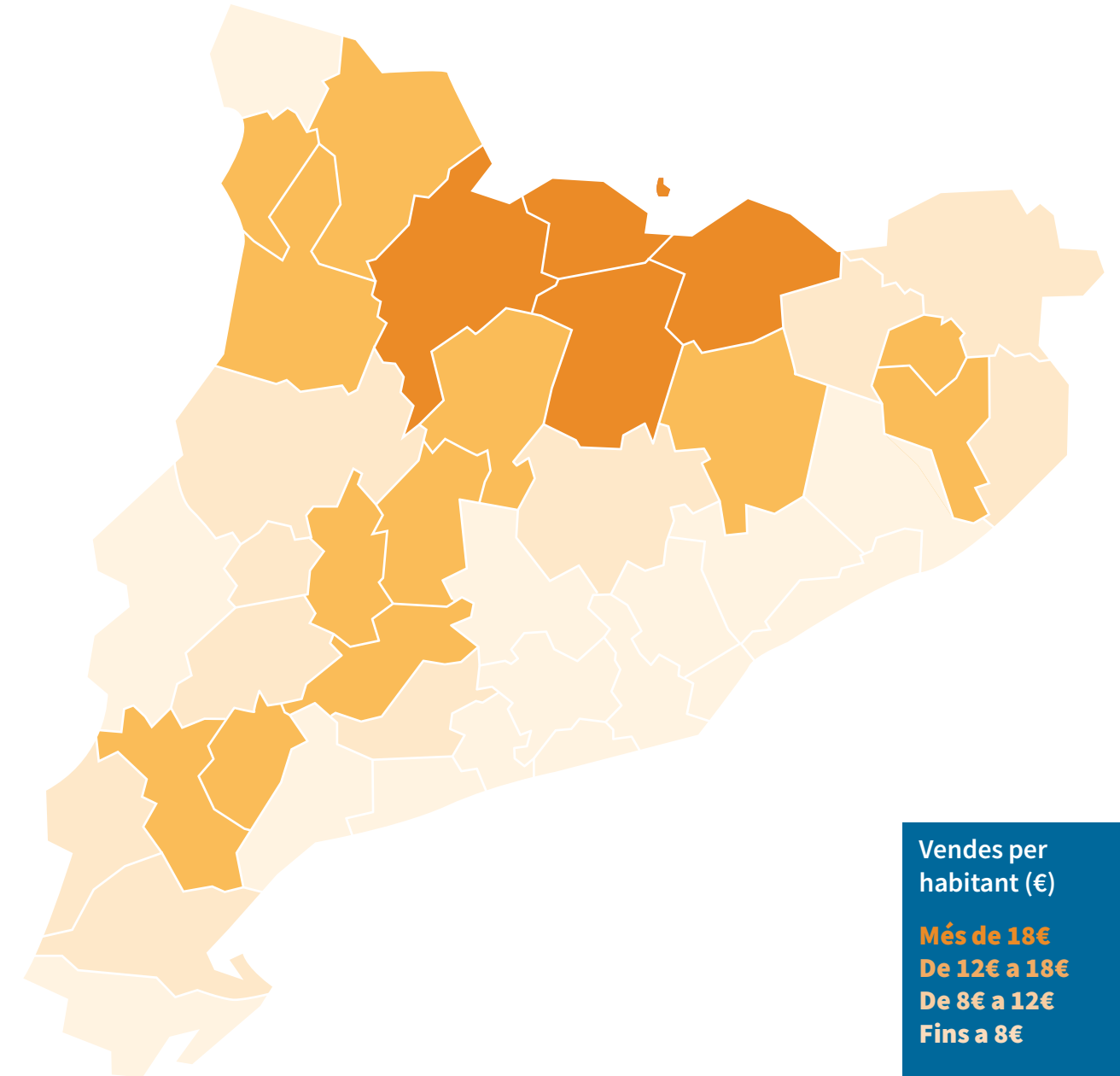




## HABITANTS PER PUNT DE VENDA DE JOCS GENERALISTES EL 2023



## VENDES DE JOCS GENERALISTES PER HABITANT EL 2023





## El canal convencional

Són establiments que comercialitzen tots els jocs generalistes de Loteries de Catalunya i estan equipats amb un terminal preparat per registrar les apostes de la ciutadania i emetre'n els bitllets corresponents.

El 18,75% d'aquests establiments tenen instal·lat un monitor per seguir els sortejos de L'Express.

1.934 detallistes del canal convencional van comercialitzar bitllets i apostes dels jocs de Loteries de Catalunya el 2023.



## El canal complementari

El formen bàsicament grans cadenes de distribució detallista que gestionen els seus propis punts de venda (hipermercats, supermercats, benzineres...) o distribuïdors que, sense gestionar pròpiament cap punt de venda, sí que hi estan vinculats d'alguna manera (generalment, són gremis i associacions comercials).

La majoria de les cadenes del canal complementari no tenen terminals en els seus punts de venda i comercialitzen exclusivament La Grossa, tot i que ja n'hi ha algunes que disposen de terminal i també distribueixen la resta dels jocs generalistes de Loteries de Catalunya.



## El canal contingentat

Es refereix a les sales de bingo. Tot i que esporàdicament poden comercialitzar els jocs generalistes de Loteries de Catalunya, aquests establiments són els únics que poden comercialitzar la loteria interconnectada entre sales, anomenada El SuperToc.

Aquesta distinció es fa per la naturalesa d'aquest joc i la característica d'aquests locals especialitzats, amb control d'accés obligatori només permès a majors d'edat.

28 sales de bingo van participar de manera interconnectada i simultàniament en algun dels quatre sortejos diaris d'El SuperToc durant el 2023.



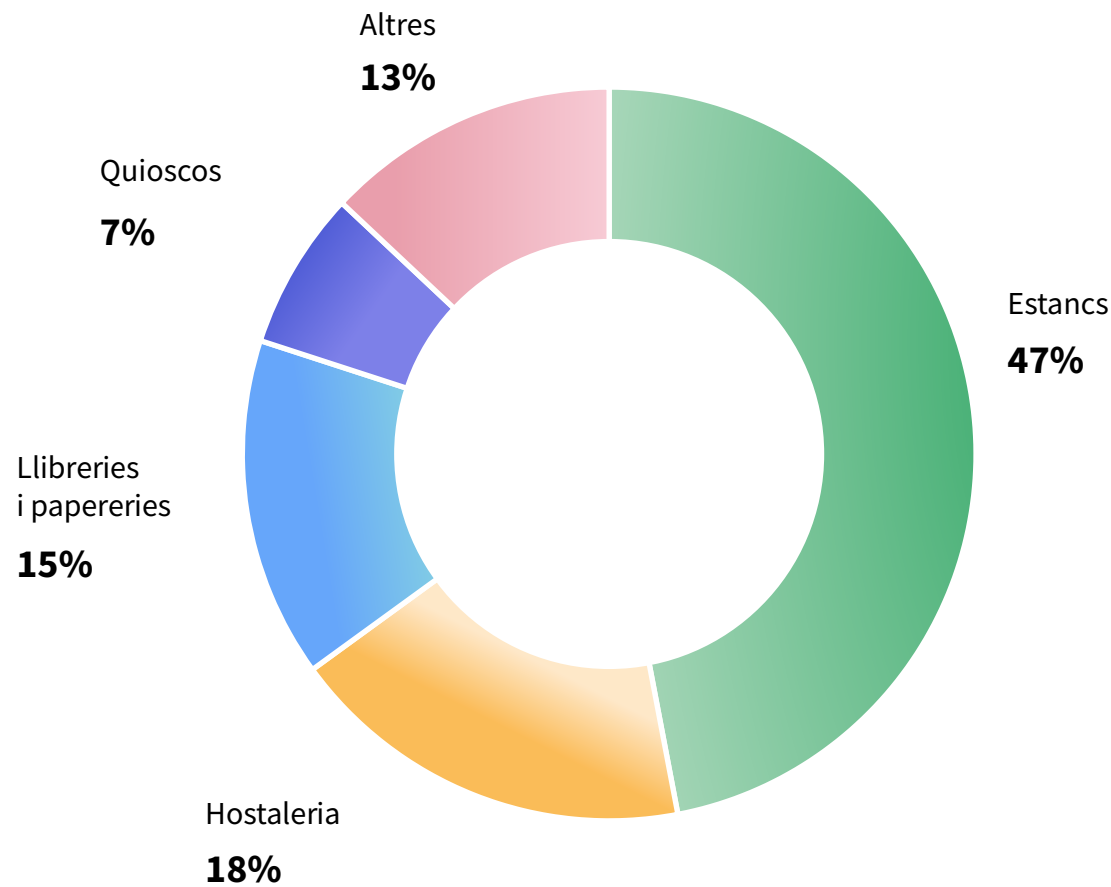
## El canal en línia

Les vendes dels jocs de Loteries de Catalunya es realitzen mitjançant la pàgina web [loteriesdecatalunya.cat](http://loteriesdecatalunya.cat) i l'app disponible per a IOS i Android.

El 63% de les vendes en línia es realitzen mitjançant la pàgina web, i el 37% a través de l'app. Aquest canal representa el 5% del total de les vendes.

Els jocs amb major grau d'acceptació en aquest canal són La 6/49 i La Grossa amb percentatges similars. La 6/49 i la seva variant Jòquer van aglutinar el 34,68 % de les vendes, i el conjunt de La Grossa un 36,66 %.

D'aquesta manera, aquests dos productes han representat el 2023, el 71,34 % de les vendes en línia.





# 04.

## Governança

---

Titularitat, objecte i normativa específica de Loteries de Catalunya

---

La Junta General d'Accionistes

---

El Consell d'Administració

---

Composició del Consell d'Administració

---

El nostre personal

---

Formació

---

Millora contínua en l'àmbit laboral

---



## Titularitat, objecte i normativa específica de Loteries de Catalunya

### GRI 2-9

Loterias de Catalunya, SAU, és una societat anònima de naturalesa unipersonal per raó de la tinença de la totalitat de les accions per part de la Generalitat de Catalunya i que està adscrita al Departament d'Economia i Hisenda. El seu objecte social és organitzar i gestionar, per part de la Generalitat de Catalunya, i mitjançant qualsevol forma admesa en dret, la comercialització dels jocs que les disposicions normatives reserven a la Generalitat de Catalunya, amb l'objectiu d'obtenir ingressos destinats al finançament d'inversions, programes i actuacions que promoguin la prosperitat i la cohesió social, d'acord amb la normativa vigent, així com qualsevol altra funció relacionada que li pugui atribuir el Govern de la Generalitat de Catalunya.

El Contracte Programa signat el 21 d'abril de 2022 per al període 2022-2023, determina les relacions econòmiques i financeres entre l'Administració de la Generalitat i Loteries de Catalunya, SAU. Aquest Contracte Programa està previst al Decret llei 16/2021 per determinar els compromisos entre l'Administració de la Generalitat i Loteries de Catalunya en l'àmbit de l'organització dels jocs de loteria, regular els ingressos d'aquesta pel servei de gestió per part de la Generalitat i, sobretot, permetre un desenvolupament òptim del Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social.

Loterias de Catalunya, SAU, com a societat anònima mercantil de caràcter públic, està sotmesa al text refós de la Llei 4/1985, de 29 de març, de l'Estatut de l'Empresa Pública Catalana, aprovat pel Decret legislatiu 2/2002, de 24 de desembre.

També està sotmesa a la normativa europea, espanyola i catalana de l'àmbit de la contractació pública i compleix els màxims estàndards de qualitat i transparència en contractació, i molt especialment la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, (en endavant, LCSP). Per això, dins l'àmbit de la licitació electrònica Loteries de Catalunya utilitza la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, la Plataforma de Tramitació Electrònica d'Expedients de Contractació (TEEC) i el Registre Públic de Contractes.

Amb la seva condició d'empresa pública de la Generalitat de Catalunya, segueix formant part del sector públic i, d'acord amb l'article 3 de la LCSP, ja no té la condició d'Administració Pública i es defineix com a "entitat del sector públic que no té caràcter de poder adjudicador".

## La Junta General d'Accionistes

### GRI 2-10

La Junta General d'Accionistes és l'òrgan de govern de la Societat; orienta la seva activitat, estableix les directrius i adopta les decisions encaminades a l'acompliment de l'objecte social.

Atès el caràcter de societat unipersonal, l'article 24 dels estatuts socials preveu que la persona titular de la Direcció General del Patrimoni de la Generalitat de Catalunya exerceixi la representació de la Generalitat de Catalunya com a soci únic de la Societat, d'acord amb la llei de l'Estatut de l'empresa pública catalana.

La Junta General d'Accionistes es reuneix necessàriament amb caràcter ordinari dins dels sis primers mesos de cada exercici social per aprovar la gestió social, els comptes de l'exercici anterior i resoldre temes relacionats amb l'aplicació del resultat, si escau. Tota Junta General d'Accionistes que no sigui la prevista a l'apartat anterior té la consideració de Junta General Extraordinària.

És competència de la Junta General d'Accionistes deliberar i arribar a acords sobre els assumptes que determina la llei de societats de capital.

## El Consell d'Administració

### GRI 2-10

El Consell d'Administració és l'òrgan d'administració de la Societat, en el marc de les directrius de la Junta General d'Accionistes, per tal d'acomplir el seu objecte social. Està compost per sis membres i es reuneix de manera ordinària cada tres mesos.

Té atribuïdes les facultats per intervenir en tots els assumptes relacionats amb la representació de la companyia i el control i la supervisió de la gestió, així com en els assumptes que estan fixats en els estatuts socials.

El president o la presidenta del Consell d'Administració, que també ho és de la Junta General, és la persona titular de la secretaria sectorial de l'administració de la Generalitat competent en matèria de joc.

# Composició del Consell d'Administració

GRI 2-29 / 2-11 / 2-10

31.12.2023

El Consell d'Administració s'ha reunit 6 vegades al llarg de 2023.

**Consells Ordinaris:** 19/01/23, 24/05/23, 20/07/23 i 19/10/23

**Consells Extraordinaris:** 20/03/23 i 28/11/23

## Presidenta

**Marta Espasa i Queralt**

Secretària d'Hisenda  
Departament d'Economia i Hisenda

## Vicepresident

**Josep Maria Aguirre i Font**

Director general del Patrimoni de la Generalitat  
Departament d'Economia i Hisenda

## Vocals

**Oriol Amorós i March**

Secretari general  
Departament de Drets Socials

**Josep Lluís García Ramírez**

Director general de l'Assessoria Jurídica  
Departament d'Economia i Hisenda

**Esther Pallarols Llinàs**

Directora general de Pressupostos  
Departament d'Economia i Hisenda

**Immaculada Barral Viñals**

Directora general de Dret, Entitats Jurídiques i Mediació  
Departament de Justícia, Drets i Memòria

## Secretari

**Joan Codina i Soley**

Cap de l'Àrea de Compliance  
Loterias de Catalunya, SAU

## FUNCIONS

GRI 2-12

El Consell d'Administració disposa de les facultats i atribucions que estableix la Llei de societats de capital que no estiguin reservades a la Junta General d'Accionistes.



**Donar i rebre** diners en préstec; comprar, vendre, arrendar, gravar i hipotecar béns mobles i immobles; practicar agrupacions, segregacions, divisions, declaracions d'obra nova i tota classe d'operacions que tinguin transcendència registral.



Prendre immobles, indústries i maquinària en arrendament o arrendar els que posseeixi la societat; concertar crèdits; obrir comptes corrents i de crèdit, disposar dels seus saldos i efectuar operacions amb la banca pública o privada i entitats financeres o de crèdit.



**Representar la Societat** en oficines de les administracions públiques, jutjats i autoritats de qualsevol mena i jerarquia i actuar com a representant legal de la Societat.



**Constituir** hipoteques i penyores sobre tota classe de béns i valors.



**Constituir i retirar** dipòsits i fiances, fins i tot a la Caixa General de Dipòsits.



**Organitzar i disposar** el funcionament de la societat en la totalitat de les seves activitats.



Atorgar, en nom d'aquesta, tota mena **d'escriptures i documents** públics i privats.



**Contractar i acomiadar** el personal d'alta direcció de la Societat.



Realitzar cobraments, pagaments, lliuraments, endossos, negociacions i acceptacions de tota classe d'**operacions de gir i crèdit**.



Lliurar, acceptar, endossar, negociar, descomptar i protestar **lletres de canvi, xecs, pagarés i d'altres documents de gir**.

# El nostre personal

GRI 2-7 / 2-26 / 2-30 / 401-2 / 401-3

Som un equip de professionals orgullós del projecte, amb provinences i perfils diferents que tenim un objectiu clar i comú que ens uneix: entre tots fer créixer la loteria a la qual jugar per contribuir al benestar de les persones.

El personal que presta serveis a Loteries de Catalunya, SAU, resta adscrit al VI Conveni col·lectiu únic d'àmbit de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya, de conformitat amb l'article 2 del VI Conveni col·lectiu únic d'àmbit de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya, mentre no sigui negociat un conveni propi.

A Loteries de Catalunya ens esforcem per tenir un entorn de treball òptim i un bon ambient de treball per al seu personal. Hi ha diferents iniciatives posades en marxa amb la intenció que tot això es tradueixi en una major satisfacció i rendiment en el treball i una inversió en el benestar de les persones en el seu entorn laboral.



**+4** noves incorporacions

- Màrqueting i Jocs
- Desenvolupament de Negoci i Innovació
- Direcció Comercial
- Àrea Econòmica

**+2** reforços temporals

- Contracte de substitució
- Per acumulació de tasques

## JORNADA I PERMISOS

- El 100% del nostre equip treballa a jornada completa.
- Durant el 2023, una persona es va acollir al permís de maternitat.

GRI 401-3

## GÈNERE



Dones

2022 33%  
2023 **36%**



Homes

2022 67%  
2023 **64%**

## ORGANIGRAMA DE LOTERIES DE CATALUNYA, SAU GRI 2-9

### Director general

Jaume Torrabadella Monsant

### Director Comercial

Rafael Muñoz Ayora

### Cap de l'Àrea de Compliance

Joan Codina i Soley

### Cap de l'Àrea Econòmica i Financera

Cristòfor Garcia i Gil

### Director d'Operacions de Jocs

Jordi Aragonès Riba

### Director de Desenvolupament de Negoci i Innovació

Noël Carcasona Ibeas

### Cap de l'Àrea de Recursos Humans i Atenció al Jugador

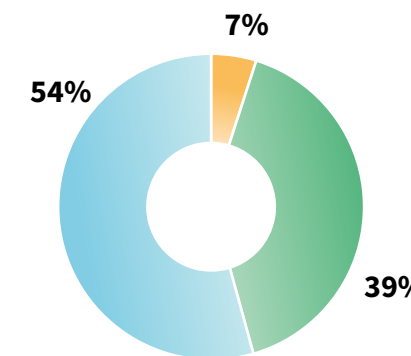
Jordi Padrosa Macias

### Directora de Màrqueting i Jocs

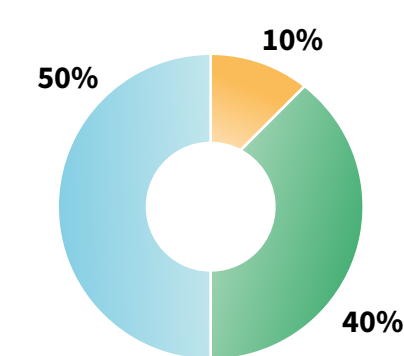
Pilar Martín Serrano

## DISTRIBUCIÓ DEL NOSTRE PERSONAL PER EDAT

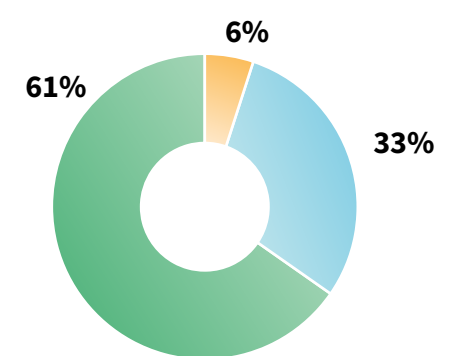
### Total



### Dones



### Homes



< 30 anys    Entre 30 - 50 anys    > 50 anys



# Formació

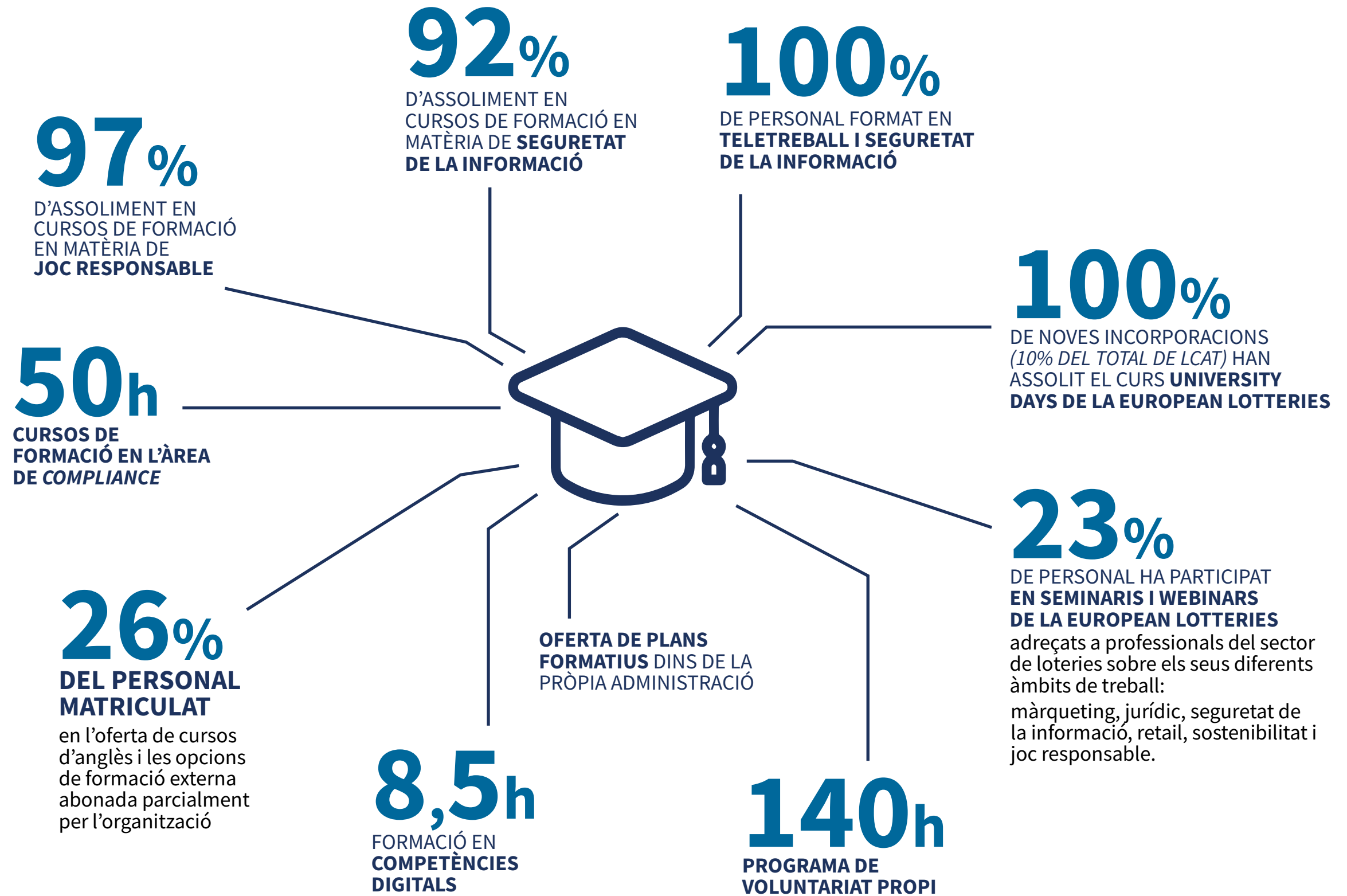
GRI 404-2 / 404-3

Per a Loteries de Catalunya, la formació contínua és imprescindible per al desenvolupament i la professionalització del nostre personal.

Al llarg de 2023 es van dur a terme diferents accions formatives en diversos àmbits de matèries tècniques, com ara competències digitals, aspectes legals, joc responsable i sostenibilitat, ciberseguretat i idiomes.

## MESURES DE CONCILIACIÓ DE LA VIDA PROFESSIONAL I PERSONAL

- Opció de jornades en règim de teletreball.
- Flexibilitat horària dins la jornada laboral.
- Bossa d'hores per assumptes personals.







# Millora contínua en l'àmbit laboral

## Adhesió al canal de denúncies intern

GRI 2-25

Ens hem adherit al Sistema Intern d'Alertes en Matèria d'Infraccions Normatives i de Conductes Contràries a la Integritat Pública de l'Administració de la Generalitat (Resolució 063/SII/2023).

És el mecanisme establert pel Govern de la Generalitat perquè es comuniquin a la mateixa Administració possibles infraccions normatives o incompliments de la integritat presumptament comesos pels seus òrgans o per les persones que hi presten servei.

## Procés d'estabilització de places a Loteries de Catalunya, SAU

GRI 2-7

La llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública, té l'objectiu de situar la taxa de temporalitat estructural per sota del 8% en el conjunt de les administracions públiques.

Amb l'objectiu de complir aquesta taxa, Loteries de Catalunya, SAU, va convocar per a la provisió fixa i pel sistema de concurs oposició, aquelles places de naturalesa estructural ocupades amb caràcter temporal.

Durant el 2023 van tenir lloc les convocatòries i concursos d'oposició següents, que han permès que tretze persones hagin passat a tenir contracte indefinit dins la societat:

- **Convocatòria excepcional** de places per als llocs de treball estructurals que estaven ocupats de forma temporal ininterrompudament amb anterioritat a l'1/1/2016.
- **Convocatòria addicional** per a cobrir els llocs de treball estructurals que havien estat ocupats ininterrompudament des de l'1/1/2016 i fins al 31/12/2017.
- **Procés d'estabilització, mitjançant concurs oposició** de les places que estaven ocupades de forma temporal a partir de 2018. Es va regir pel sistema selectiu de concurs oposició.







# 05.

## Materialitat de Loteries de Catalunya

---

Anàlisi de materialitat

---

Diàleg amb els nostres grups d'interès

---

# Anàlisi de materialitat

## GRI 3-1 / 3-2

A Loteries de Catalunya som conscients de la importància de tots els temes socials, econòmics, mediambientals i de governança que afecten l'organització, així com de l'impacte que tenen en la societat.

L'avaluació de materialitat ens ajuda a prioritzar aquests temes en funció de la seva rellevància i del seu impacte, tant en el nostre negoci i com en els nostres grups d'interès.

L'avaluació de materialitat, feta el 2021, es va dur a terme en col·laboració amb els nostres grups d'interès més rellevants: **personal, punts de venda, i col·laboradors estrets clau per al desenvolupament del negoci.**

Consisteix en diversos passos:

- 1 Identificació dels nostres grups d'interès.
- 2 Creació d'una llista completa de temes de responsabilitat social corporativa significants per a la companyia.
- 3 Validació de la llista per part de la Direcció General i valoració de la rellevància dels temes en funció dels objectius estratègics de l'organització.
- 4 Priorització de cada tema a partir d'entrevistes, enquestes i tallers.
- 5 Representació dels resultats en una matriu per ajudar a identificar quins temes són materials per a l'organització i quins són avaluats per l'equip directiu.
- 6 Revisió i actualització anual dels temes materials per tal d'alinear-los amb l'estratègia d'RSC.

## MATRIU DE MATERIALITAT

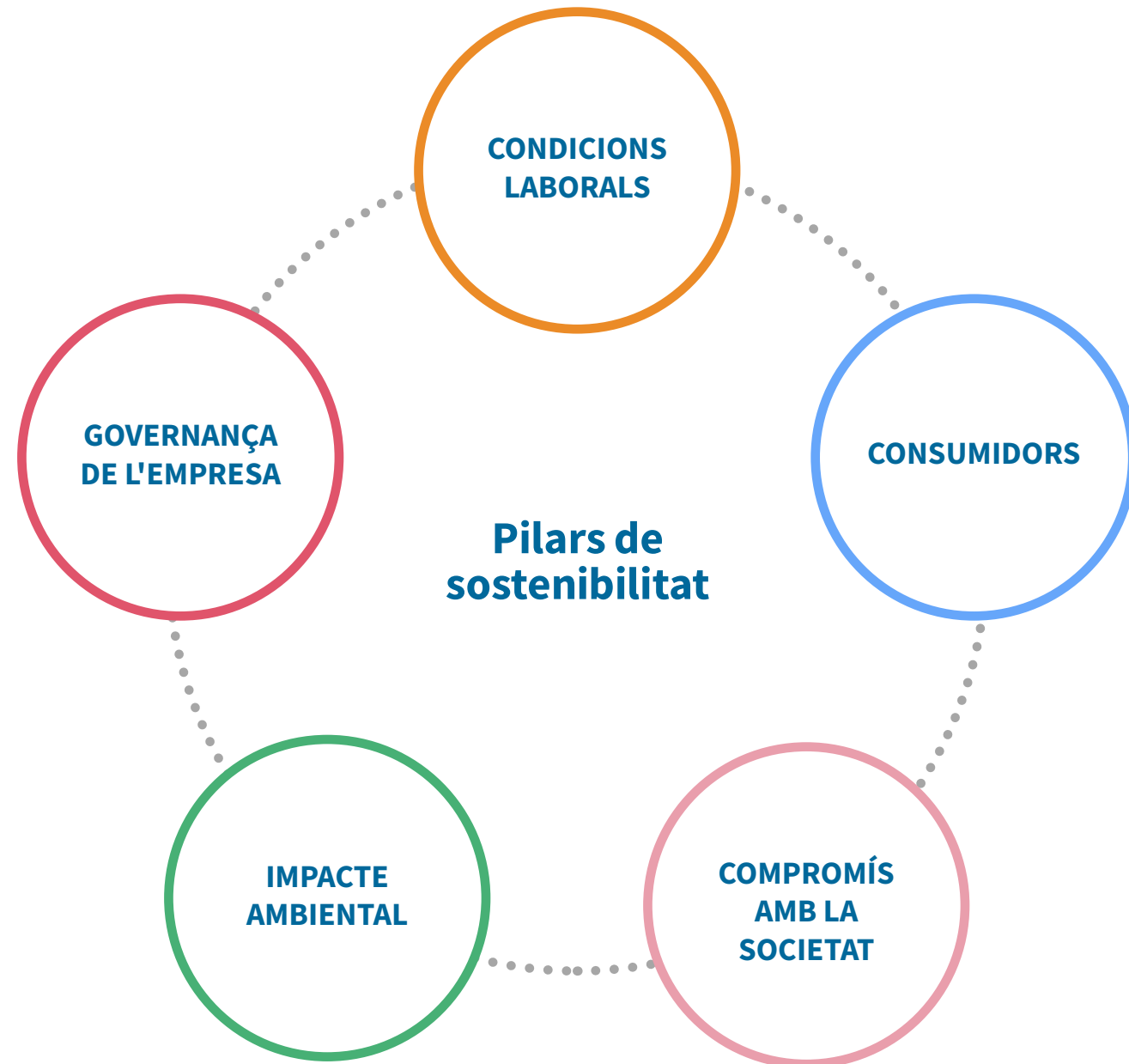


### Temes materials detectats:

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <b>A</b> Gestió de riscos i control Integral    | <b>F</b> Resultats econòmics  | <b>L</b> Benestar i seguretat en el treball                                      |
| <b>A</b> Seguretat en les dades                 | <b>G</b> Consum responsable dels recursos                                       | <b>L</b> Inversió en formació i desenvolupament de les competències del personal |
| <b>B</b> Estratègia, objectius i projectes      | <b>H</b> Consum i màrqueting responsable  | <b>M</b> Gestió de residus i reciclatge  |
| <b>B</b> Protecció a menors                     | <b>I</b> Qualitat del servei i satisfacció del client                           | <b>N</b> Consum d'aigua i energia  |
| <b>C</b> Diàleg i compromís amb grups d'interès | <b>J</b> Projectes de recolzament a la cultura, investigació, educació i esport |  |
| <b>C</b> Conciliació laboral i familiar         | <b>K</b> Acció social i voluntariat   |  |
| <b>D</b> Programa de Joc Responsable            | <b>L</b> Accions per a la igualtat d'oportunitats en col·lectius vulnerables    |  |
| <b>E</b> Conducta ètica                         |   |  |



A partir d'aquesta avaluació, hem establert **cinc pilars de sostenibilitat** que representen les àrees sobre les quals l'empresa vol focalitzar les seves accions.



A continuació resumim els aspectes materials importants per a Loteries de Catalunya. Alguns els estem treballant actualment; i d'altres s'han establert com a accions per al futur immediat. Tots aquests aspectes estan vinculats amb les nostres directrius d'RSC i amb les àrees de sostenibilitat que estableix.

## Governança

### PROGRAMA DE JOC RESPONSABLE

#### 2023 / 2024

Millora contínua del programa

#### 2023

Auditoria parcial en joc responsable: 97% d'alineament amb els estàndards de la certificació en *Responsible Gaming*.

#### 2024

Re-certificació en els estàndards de *Responsible Gaming*

### CONDUCTA ÈTICA

#### 2023

Establiment d'un Codi de Conducta propi per a tot el personal d'LCAT.

Revisió i actualització de tota la normativa interna.

#### 2024

Vetllar pel compliment del Codi i per conscienciar sobre les conductes ètiques del personal i altres grups d'interès.

### RESULTATS ECONÒMICS

#### 2023 / 2024

Maximització del Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social.

### DIÀLEG I COMPROMÍS AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

#### 2023 / 2024

Seguiment i millora contínua del nostre pla de comunicació i de treball amb els diferents grups d'interès.



## Consumidors

### PROTECCIÓ A MENORS

#### 2023 / 2024

Prohibició de tots els nostres jocs als menors d'edat com a principal col·lectiu vulnerable.

Programa de millora contínua de la conscienciació i formació dels nostres punts de venda sobre la prohibició de joc a menors de 18 anys.

### JOC RESPONSABLE

#### 2023 / 2024

Programa de seguiment i millora contínua de les accions establertes en el Programa de Joc Responsable.

## Impacte ambiental

### GESTIÓ DE RESIDUS

#### 2023

Avaluació de la petjada de carboni i conscienciació sobre els recursos: càlcul de les emissions d'abast 1 i 2 segons els estàndards del GHG Protocol.

Subministrament d'ampolles reutilitzables d'aigua per al nostre personal per reduir l'impacte de l'ús de gots a l'oficina i d'ampolles de plàstic d'un sol ús.

Reciclatge de residus (paper i cartó, envasos i càpsules de cafè).

#### 2024

Avaluació de la petjada de carboni, conscienciació sobre els recursos i ampliació de l'abast del càlcul de les nostres emissions: càlcul dels abasts 1, 2 i 3 segons el GHG Protocol.

Inici del monitoratge de les emissions arran del càlcul de l'abast 3.

Contractació social i ambientalment responsables: contractes amb clàusules socials i/o ambientals.

### ADQUISICIÓ DE PRODUCTES RESPONSABLES AMB EL MEDI AMBIENT

#### 2023

Ús de papers amb certificació de boscos sostenibles en els fulls de selecció.

#### 2024

Canvi a paper amb certificació sostenible pels nostres bitllets.

## Compromís amb la societat

### ACTUACIONS PER A LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS DE COL·LECTIUS VULNERABLES

#### 2023 / 2024

Maximització dels beneficis del Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social perquè es destinin a col·lectius vulnerables.

Desenvolupament d'un programa de voluntariat propi.

## Condicions laborals

### BENESTAR I SEGURETAT EN EL TREBALL

#### 2023

Accions formatives sobre seguretat en el treball.

#### 2024

Establiment de línies d'actuació per promoure i mantenir el benestar de tot el personal.

### INVERSIÓ EN FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE LES COMPETÈNCIES DEL PERSONAL

#### 2023

Ampliació de la proposta formativa al personal d'LCAT en diferents àmbits.

#### 2024

Ampliació i millora del nostre Pla d'Acollida per a noves incorporacions.

Aplicació del nostre Pla de Desenvolupament Personal.

### CONCILIACIÓ LABORAL I FAMILIAR

#### 2023 / 2024

Promulgació de mesures que afavoreixen la conciliació (opció de jornades en règim de teletreball, flexibilitat horària dins la jornada laboral, o bé bossa d'hores per assumptes personals).



# Diàleg amb els nostres grups d'interès

GRI 2-29

A Loteries de Catalunya considerem fonamental tenir en compte els nostres grups d'interès, **dialogar-hi i entendre les seves opinions, preocupacions i expectatives** pel que fa a l'impacte que tenim en la societat.

Demostrar **transparència i responsabilitat** en tots els aspectes del nostre negoci, fites i reptes, entendre millor què els amoïna i treballar per a un resultat òptim per a tots són els principals objectius del compromís que tenim amb els nostres grups d'interès i un dels objectius de la nostra responsabilitat social corporativa. En el marc de les nostres activitats, a Loteries de Catalunya mantenim intercanvis regulars amb les nostres parts interessades. Conscients de la nostra responsabilitat social, fomentem un diàleg constructiu basat en la confiança i la transparència.

**Identifiquem 11 grans grups d'interès**, amb els quals establim un ferm compromís en prestar el màxim interès a les seves necessitats, preocupacions i expectatives. Mantenim diàlegs regulars formals i informals amb cadascun d'ells i els tenim en consideració en la presa de decisions de la gestió diària de l'organització. Entre aquests grups d'interès, destaca el personal de Loteries de Catalunya, així com els nostres jugadors i tot el conjunt de la societat. Però també hi trobem altres organitzacions que operen en el mateix sector, associacions d'afectats pel joc patològic així com grups de recerca en aquest àmbit.



## Grups de recerca i de tractament del joc patològic<sup>2</sup>

Aquest grup està format per les unitats o centres de recerca dels hospitals de referència a Catalunya en el tractament d'addiccions patològiques, amb els quals mantenim un diàleg i una voluntat de col·laboració en tots els temes referents al joc i els seus riscos associats.

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Oferir jocs segurs, fiables i divertits tenint en compte l'opinió d'aquest grup sobre els riscos del joc problemàtic.	Col·laboracions a llarg termini basades en intercanvis d'informació i aportacions constructives per a la prevenció del joc excessiu.	Formació en matèria de joc responsable a tots els nostres punts de venda.  Diàlegs formals i informals.  Informació de suport i consell en els punts de venda perquè arribi als usuaris i a la ciutadania.  Convenis de col·laboració a favor del joc responsable.	Contacte i diàleg de forma regular: reunions, grups de treball, etc.

<sup>2</sup><https://drogues.gencat.cat/ca/addiccions-comportamentals>



## Jugadors i ciutadania

Els usuaris dels jocs de Loteries de Catalunya, així com el grup de població que pot interactuar amb l'organització, també formen part dels nostres grups d'interès.

És aquest segment de població a qui adreçem tots els nostres productes, i és tota la ciutadania amb qui ens comprometem a través de les nostres directrius. Des de l'inici, hem apostat per una comunicació transparent i una publicitat no enganyosa, tenint com a objectiu principal que es jugui als jocs d'atzar d'una manera divertida i prevenint tots els riscos possibles.

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Loteria responsable que ofereix jocs d'entreteniment amb repartiment supervisat de premis.	Oferir jocs segurs que ofereixin una forma de jugar divertida, moderna, íntegra i integradora, i servir com a un verdader motor d'empenta en el nostre país.	Informació als punts de venda.  Informació de suport i consells de joc responsable a <a href="https://www.loteriesdecatalunya.cat/joc-responsable">https://www.loteriesdecatalunya.cat/joc-responsable</a> .  Programa de Joc Responsable.	Les xarxes socials, comunicacions formals, estudis de mercat i altres canals ens permeten tenir un contacte bidireccional amb aquest grup.
Jocs segurs i fiables.	Entorns de joc segurs i fiables.	Màrqueting i publicitat responsables, que segueixen les directrius del nostre Programa de Joc Responsable.	Canals de suport i consell als usuaris.  Informació als punts de venda.  Loterias de Catalunya fa seguiment i tractament de les consultes i queixes ciutadanes.
Revertir a la societat els beneficis obtinguts.	El Govern de la Generalitat gestiona els nostres beneficis a través del Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social.		Informem sobre la destinació dels beneficis a través dels nostres canals de comunicació.



## Competidors

Són les organitzacions que també operen en el sector de loteries, oferint jocs d'atzar i de loteries com ho fem a Loteries de Catalunya.





## Associacions d'afectats pel joc

En aquest grup s'inclouen les associacions de l'àmbit del joc, com les associacions de consum o les d'afectats pel joc problemàtic. Les principals associacions a Catalunya de tractament d'addiccions al joc problemàtic són ACENCAS<sup>3</sup> i Fora de Joc<sup>4</sup>.

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Oferir jocs segurs, fiables i divertits tenint en compte l'opinió d'aquest grup sobre els riscos del joc problemàtic.	Col·laboracions a llarg termini basades en intercanvis d'informació i aportacions constructives per a la prevenció del joc excessiu.	Formació en matèria de joc responsable a tots els nostres punts de venda.  Diàlegs formals i informals.  Informació de suport i consell en els punts de venda perquè arribi als usuaris i a la ciutadania.  Conferències i seminaris.	Contacte i diàleg de forma regular: reunions, grups de treball, etc.

<sup>3</sup>Associació Centre Català d'Addiccions Socials <https://www.acencas.es> <sup>4</sup>Fora de Joc: Associació d'Ajuda a Famílies amb Ludòpates



## Agències de màrqueting i comunicació

Són les empreses que col·laboren amb la nostra organització en el disseny i realització de campanyes de publicitat i màrqueting, com ara anuncis i comunicacions als mitjans (televisió, ràdio, premsa, etc.), material corporatiu i informació en els seus canals de comunicació.

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Contractació d'acord amb la normativa de referència.  Les relacions per iniciar col·laboracions contractuals s'especifiquen en el perfil del contractant del web corporatiu i en els contractes formalitzats. <sup>5</sup>	Col·laboradors conscients i compromesos amb l'objectiu de les campanyes de Loteries de Catalunya.  Totes les agències han de signar el Codi de Publicitat de Loteries de Catalunya a fi d'evitar la publicitat enganyosa.	Codi de Publicitat de Loteries de Catalunya <sup>6</sup>  Informació als punts de venda.  Formació continuada.	Informació diària a la intranet i canals interns.  Sessions internes i reunions de seguiment.

<sup>5</sup><https://www.loteriesdecatalunya.cat/contratacio-publica/> <sup>6</sup><https://www.loteriesdecatalunya.cat/joc-responsable/codi-de-publicitat/>



## Empreses col·laboradores

Es tracta de totes les empreses que es relacionen directament amb Loteries de Catalunya en funció del servei que aquesta necessita. És un grup divers, que inclou empreses de consultoria i auditoria, de serveis i de subministrament i entitats bancàries, entre d'altres.

Com a empresa pública, a Loteries de Catalunya contractem d'acord amb la normativa de referència i garantim un diàleg clar, directe i eficaç sobre el servei que requerim de cadascuna d'aquestes empreses col·laboradores.

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Relació comercial fiable i transparent.	Contractació ètica i transparent.	Contractació pública.  Compliment de tota la normativa legal.  Establiment d'un marc de treball concret per a cada projecte o servei.	Comunicació fluida entre els equips implicats.  Reunions periòdiques a establir segons projecte.



## Organismes públics: Govern de la Generalitat i altres administracions reguladores del joc

Aquí s'inclouen totes les administracions reguladores de la nostra activitat, molt especialment la Generalitat de Catalunya, que és la propietària del 100% de les accions de Loteries de Catalunya, SAU, i a la qual li gestionem els jocs que té reservats.

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Compliment de les lleis i normatives aplicables.  Jocs no dirigits a menors o a altres públics vulnerables que segueixen una distribució de premis establerta.  Compromís amb la ciutadania.  Organització ètica i responsable.	Mantenir la missió de loteries al servei de l'ús públic.	Autorització de tots els nostres jocs abans de llançar-los al mercat.  Programa de Joc Responsable.  Reunions periòdiques del Consell d'Administració.	Reunions trimestrals.  Grups de treball.



## Punts de venda

Comercialitzem els nostres jocs principalment a través de la xarxa presencial, que està segmentada per diferents canals i tipus d'establiments. Hi trobem des d'establiments comercials de conveniència que, a més del seu negoci habitual (**bars, estancs, llibreries...**), disposen d'un terminal de loteria amb el qual comercialitzen bitllets i apostes; fins a grans cadenes de distribució detallista que gestionen els seus propis punts de venda (**hipermercats, supermercats, benzineres...**), o distribuïdors que, sense gestionar pròpiament cap punt de venda, hi estan vinculats d'alguna manera (**gremis i associacions comercials**).

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Aportació econòmica d'acord amb les vendes i esforços realitzats. Productes atractius i segurs. Suport de Retail i Màrqueting.	Col·laboradors responsables, que respecten els requeriments i codis de conducta. Tots els nostres detallistes signen una clàusula en els contractes amb les seves obligacions en matèria de joc responsable.	Formacions continuades sobre jocs i joc responsable, especialment sobre la protecció de menors. Programa de suport i formació.	Comunicació via canals en línia, com el Portal del Detallista. Visites d'inspecció a través de <i>Retail</i> i Promotors

Les sales de bingos, tot i que esporàdicament poden comercialitzar els jocs generalistes de Loteries de Catalunya, són els únics que poden comercialitzar la loteria interconnectada entre sales anomenada El SuperToc.

## Organismes certificadors

Aquí trobem els organismes internacionals als quals estem adherits, que marquen els estàndards de certificació necessaris. En el cas de la certificació en Joc Responsable, aquests són European Lotteries i World Lottery Association. També s'hi inclouen les empreses auditores que porten a terme l'avaluació dels requisits exigits per tal de poder obtenir cada acreditació.

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Jocs desenvolupats tenint en compte els requisits dels organismes certificadors i les seves directrius.	Col·laboració a llarg termini basada en intercanvis constructius i col·laboracions eficaçes.	Reunions periòdiques i intercanvi d'experiències. Assistència a conferències, seminaris i webinaris. Formacions continuades sobre joc responsable, RSC i novetats en el sector de loteries i apostes.	Comunicació habitual i continuada, conferències, reunions de treball i webinaris.

## Operadors del joc

Els operadors de joc de Loteries de Catalunya són:

### Pollard Digital Solutions, GmbH (PDS)<sup>7</sup>

Operador estratègic, tecnològic, comercial i logístic de tots els jocs generalistes de Loteries de Catalunya (*La Grossa, La Dooble, El Trio, La 6/49, L'Express, El Rasca Ràpid*).

### Cirsa Interactive Corporation, SL<sup>8</sup>

Opera el joc restringit de Loteries de Catalunya (*El SuperToc*) i n'assegura el desenvolupament logístic i tecnològic. També gestiona, mitjançant un contracte de serveis, l'operativa de venda i subministrament de cartons de bingo a les sales autoritzades.

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Sistema de contractació pública, d'acord amb la normativa de referència. Empresa transparent, responsable i fiable. Col·laboracions fiables.	Col·laboradors compromesos i motivats amb els objectius i plans de desenvolupament de l'organització. Col·laboracions vives i constructives per a la defensa d'interessos comuns.	Plans de seguiment i d'avaluació amb l'establiment d'objectius anuals. Establiment dels requeriments dels estàndards de joc responsable marcats pel nostre programa.	Informació diària a la intranet i canals interns. Sessions internes i reunions de seguiment mensuals, trimestrals i/o anuals.

<sup>7</sup><https://www.pollardbanknote.com/>

<sup>8</sup><https://www.cirsa.com/>

## El nostre personal

El personal és el nostre principal grup d'interès, ja que són les persones que treballen per a l'organització i un dels nostres principals valors és vetllar per la seva satisfacció.

EXPECTATIVES VERS LOTERIES DE CATALUNYA	COMPROMÍS DE LOTERIES DE CATALUNYA	PROGRAMES	MECANISMES DE DIÀLEG
Organització fiable, transparent, motivadora i formadora.	Personal satisfet i motivat, conscient de les seves responsabilitats.	Formació continuada. Prestacions laborals que facilitin la conciliació familiar.	Comunicació bidireccional a través de diversos canals: reunions, correus, comunicacions internes.



# 06.

## El nostre compromís vers la comunitat: Programa de Joc Responsable

---

Joc responsable

---

Certificacions

---

Els pilars del nostre Programa de Joc Responsable

---

Mesures de prevenció i protecció als nostres usuaris

---

Recerca i investigació sobre el joc problemàtic

---



# Joc responsable

El joc responsable és el pilar fonamental de la nostra responsabilitat social corporativa, que parteix del compromís que tenim com a loteria social pública de prevenir el joc excessiu en els nostres jugadors i evitar el consum en els menors de divuit anys.

Tot i ser conscients que els nostres jocs tenen un risc baix, sabem l'impacte social que provoca el joc excessiu i el joc en menors. Per aquesta raó adoptem un alt compromís amb el joc responsable, assumint les conseqüències i els impactes que es deriven de les nostres accions i maximitzant la creació de valor compartit per a totes les parts interessades.

Partint d'aquests principis, ens proposem assolir els nostres objectius creant entorns segurs i dissenyant productes que promoguin el joc com a diversió i distracció i no com a una inversió.

Loterias de Catalunya és membre dels principals organismes internacionals de loteries i operadors de joc: **la World Lottery Association (WLA)** i **The European Lotteries (EL)**, i està certificada amb els màxims estàndards de la certificació *Responsible Gaming*<sup>10</sup> d'ambdós organismes.

Aquestes certificacions reflecteixen el compromís de vetllar pels nostres usuaris, per oferir entorns de jocs segurs i dissenyar formes d'entreteniment responsables que promoguin el joc com a diversió i distracció, i mai com una inversió, i sempre des d'una gestió ètica i social.

# Certificacions

GRI 2-28

Com a part del nostre compromís amb el joc saludable som membres de les dues principals associacions de loteries i operadors de joc a escala europea i mundial. Ens hem adherit als seus protocols de *Responsible Gaming* i estem certificats per ambdues associacions, ja que complim els requisits que garanteixen que els nostres jocs són segurs i segueixen les millors pràctiques.

Aquestes certificacions, amb auditories de seguiment i recertificació cada tres anys, suposen una demostració de maduresa i del compromís que tenim amb el joc responsable, així com de la nostra voluntat de millora contínua. **En la darrera auditoria, realitzada el 2023, vam obtenir una qualificació d'alineament amb els estàndards de la norma del 97,3%.**



<sup>10</sup>Joc Responsable



# Els pilars del nostre Programa de Joc Responsable

GRI 2-24 / 416-1 / 416-2 / 417-1

Amb el Programa de Joc Responsable treballem diàriament en deu àrees o pilars fonamentals. En cada un d'ells establim regularment noves fites i punts de millora.



## Governança

- Definició d'un programa propi de JR i compromís en la seva comunicació
- Certificació en els màxims estàndards de JR definits per WLA i EL
- Nomenament d'un responsable intern de JR que vetlla pel respecte del programa de manera transversal
- Publicació d'una memòria anual d'activitat relacionada amb el JR



## Formació dels treballadors

- Programa de formació i conscienciació de tots els treballadors
- Metodologia establerta pel seguiment de la comprensió i implementació del programa
- Formació continuada



## Programa pels agents de venda

- Programa de formació sobre les obligacions dels agents de venda i els requisits en joc responsable
- Material informatiu amb consells i suport als detallistes en la seva relació amb els usuaris
- Requisits de JR inclosos en els contractes dels agents de venda
- Procés de monitorització i supervisió del compliment dels requisits de JR



## Disseny dels jocs

- Avaluació del risc dels jocs durant el seu procés de disseny amb la metodologia ASTERIG®
- Compromís de comercialitzar només jocs de risc molt baix, baix i moderat
- Implementació de mesures de control addicionals en els jocs amb risc moderat



## Canals de joc en línia

- Identificació dels usuaris en el registre i comprovació de l'edat mínima
- Límits diaris i setmanals de compra, recàrrega i saldo del moneder electrònic
- Possibilitat de rebaixar els límits de limitació i d'autoprotègure
- Monitoratge personalitzat de tots els usuaris, identificant possibles riscos i comunicant consells personalitzats
- Eines de suport amb consells de joc saludables, autodiagnosi i ajuda



## Publicitat i màrqueting

- Definició i respecte d'un codi propi de conducta publicitària
- Obligatorietat de formació de les agències de comunicació i publicitat
- Avaluació del risc de totes les campanyes segons la metodologia d'aplicació (baix, moderat i alt)
- Compromís de només utilitzar les campanyes amb nivell de risc baix
- Inclusió de preguntes d'avaluació de JR en els estudis de mercat



## Referència prestadors de tractaments

- 061 com única referència d'ajuda i suport en tots els punts de contacte amb l'usuari (canals de venda i elements de joc)
- Missatges d'informació, consells i suport en diferents suports, especialment en el web i els agents de venda



## Informació i comunicació usuaris

- Informació extensa i completa en el web de Loteries de Catalunya sobre:
  - Consells per jugar saludablement
  - Senyals d'alerta per detectar joc problemàtic
  - Test d'autodiagnosi
  - Telèfons de contacte i centres de tractament
  - Informació dels jocs, reglaments i les seves probabilitats



## Diàleg amb grups d'interès

- Identificació d'onze grups d'interès i compromís per vetllar en les necessitats, preocupacions i expectatives en relació amb els nostres jocs
- Manteniment de diàlegs periòdics amb representants dels grups d'interès, incorporant aquells aspectes detectats en l'estratègia d'LCAT



## Recerca i investigació

- Convenis de col·laboració amb unitats de recerca de referència al país
- Participació activa en seminaris i congressos especialitzats en JR per millorar la comprensió social del joc problemàtic



# Mesures de prevenció i protecció als nostres usuaris

GRI 417-1



## CANAL PRESENCIAL

Ens assegurem, via visites d'inspecció, que els nostres punts de venda tinguin a la seva disposició tot el material de joc responsable:

- Díptic amb consells i suport perquè el detallista el pugui donar a l'usuari en cas que el necessiti.
- Adhesius de prohibició del joc a menors.



## CANAL EN LÍNIA

Al canal en línia, tant la pàgina web com l'app, volem continuar assegurant el benestar dels nostres jugadors. Per aquesta raó, també posem a la seva disposició consells i ajuda per evitar el joc problemàtic en l'apartat de joc saludable. Allà poden trobar tota la informació sobre com jugar de manera saludable i suport en cas de joc problemàtic, sigui propi o d'un familiar o amic.

A diferència del canal presencial, el canal en línia ens permet oferir a l'usuari una sèrie de mesures de control per tal de prevenir i evitar el joc excessiu. Aquestes mesures de prevenció s'articulen en els àmbits següents:

- IDENTIFICACIÓ
- LIMITACIONS
- AUTO-BLOQUEIG
- EINES DE SUPORT
- AJUDA



## IDENTIFICACIÓ

Verifiquem que és una persona major d'edat per donar-se d'alta als nostres canals en línia (web i app).



## AJUDA

- Posem a l'abast del jugador el telèfon de contacte de Salut Respon, disponible les 24 hores, on podrà ser orientat i/o derivat cap a unitats especialitzades en el tractament de les addiccions al joc.



- Per ampliar la informació sobre joc o trobar els centres de tractament especialitzats es pot consultar el web de la Subdirecció General de Drogodependències. [Disponible aquí.](#)



## LIMITACIONS

- Límits diaris i setmanals en la compra de bitllets i apostes:
  - Límit general diari: 200 €
  - Límit setmanal: 500 €
  - Límit específic diari per a les loteries El Rasca Ràpid i L'Express: 50 €
- Límit de càrrega i recàrrega del moneder: 500 € diaris i 1.000 € setmanals.
- Límit del saldo en el moneder: no es podrà fer una recàrrega en el moneder que superi un saldo de 600 €.
- La persona usuària pot establir unes quantitats inferiors per als límits generals diaris i setmanals indicats anteriorment.



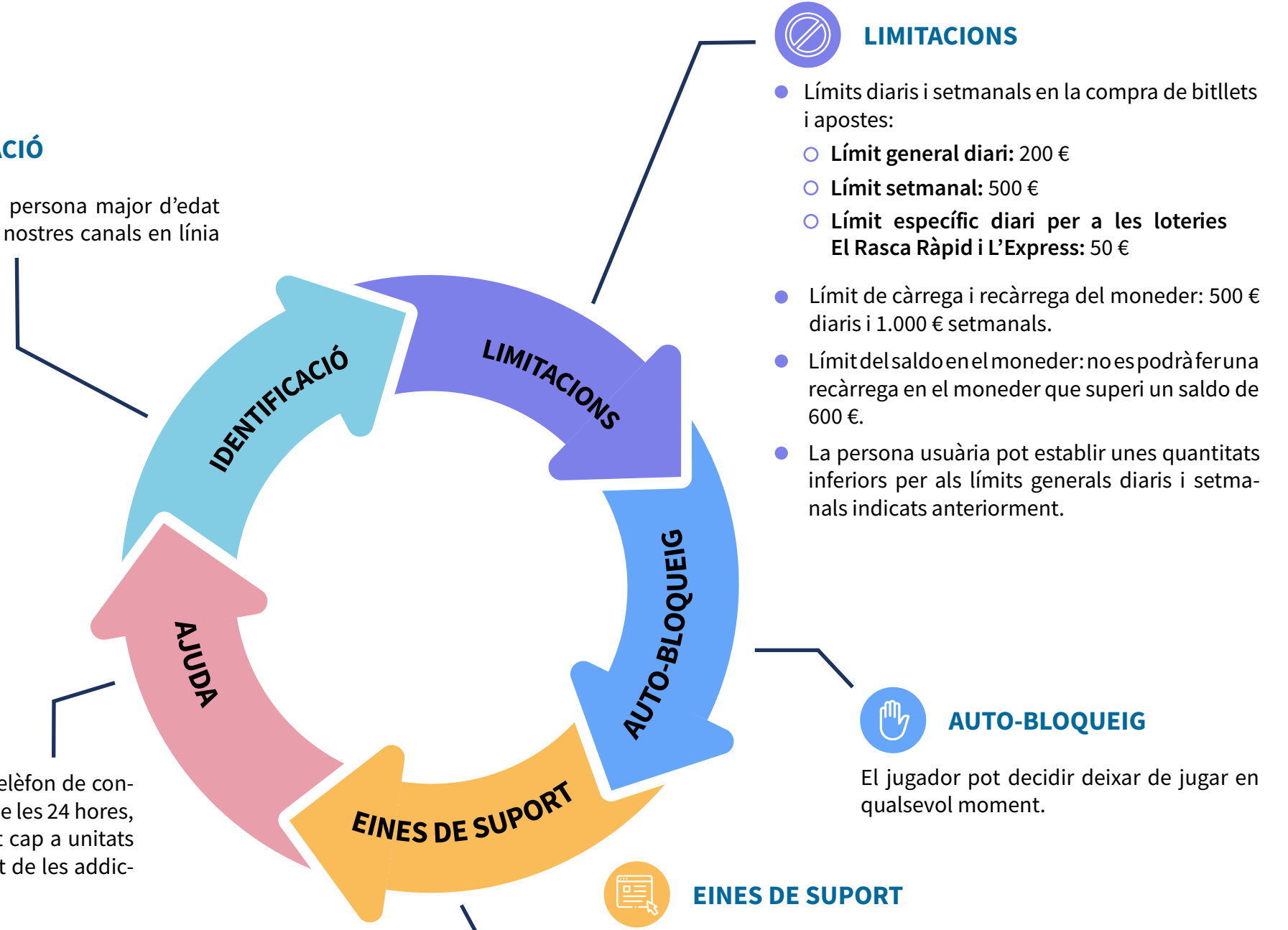
## AUTO-BLOQUEIG

El jugador pot decidir deixar de jugar en qualsevol moment.



## EINES DE SUPORT

- S'han actualitzat els apartats de consells i suport per tal de mantenir el jugador informat. [Disponible aquí.](#)
- Es posa a l'abast del jugador un qüestionari per tal que pugui comprovar si està en situació de risc. [Disponible aquí.](#)







## ANÀLISI DEL COMPORTAMENT DELS NOSTRES JUGADORS EN LÍNIA

Enguany hem implementat una eina d'anàlisi del comportament dels nostres jugadors que ens permet monitorar el seu comportament i evitar que puguin caure en un joc excessiu, identificant possibles riscos i oferint consells personalitzats sobre l'evolució del seu joc, sempre des de l'òptica de prevenció. Aquesta eina també ens permet identificar i classificar els jugadors del nostre canal en línia segons el risc de la seva conducta de joc (baix, mig i alt) en funció d'una sèrie de paràmetres, com ara el temps de joc, el tipus de joc triat i les apostes realitzades, entre d'altres. D'aquesta manera, treballem per prevenir i reconduir la seva conducta cap a paràmetres més saludables.

Els usuaris poden consultar a la pàgina web diferents eines d'autoavaluació, consells sobre joc saludable i el seu historial de pèrdues i guanys dels últims 7 fins a 180 dies, partides realitzades, tipus de joc, etc. L'objectiu és que sempre tinguin a la seva disposició la màxima informació possible sobre com juguen per tal de gaudir d'un joc saludable.

## Recerca i investigació sobre el joc problemàtic

GRI 413-1

Loteries de Catalunya treballa per augmentar la comprensió social dels problemes del joc en diferents àmbits:



Assistim a seminaris i congressos sobre joc responsable, com per exemple:

- Seminari de la European Lotteries sobre Joc Responsable i Responsabilitat Social Corporativa a Oslo, Noruega, setembre 2023.



Donem suport a estudis i conferències que puguin contribuir a ampliar el coneixement sobre joc responsable.



Col·laborem amb diferents organismes i entitats per tal de poder treballar en la prevenció del joc excessiu:

- **Col·laboració** amb la principal associació d'addiccions de Catalunya, ACENCAS (*Associació Centre Català d'Addiccions Socials*):
  - Patrocinem el **Congrés Anual de Joc Responsable d'ACENCAS**, que el 2023 es va celebrar el 27 d'abril al Museu Marítim de Barcelona.
- **Conveni de col·laboració** amb la Unitat de Joc Patològic i Addiccions Comportamentals de l'Hospital Universitari de Bellvitge, amb la finalitat d'aprofundir en la recerca i la prevenció en l'àmbit del joc de loteria.
- **Diàleg obert amb la Subdirecció General d'Addiccions del Departament de Salut** sobre diferents aspectes de la prevenció del joc excessiu: consulta sobre el material de consell i suport sobre joc responsable que posem a l'abast dels nostres usuaris, col·laboració en l'estudi de dades de prevalença del joc, etc.





# 07.

## Compromís amb el desenvolupament sostenible

---

Sostenibilitat

---

Fites de sostenibilitat assolides el 2023

---

El nostre Programa de Voluntariat: vinculació amb la comunitat

---



# Sostenibilitat

La missió de Loteries de Catalunya és maximitzar els nostres ingressos nets, provinents de la comercialització dels jocs de loteria, per destinar-los a programes socials, sempre dins del marc legal i vetllant per un joc saludable entre els nostres usuaris. A més, som conscients que cal integrar aspectes de sostenibilitat en la nostra operativa, de manera que el nostre impacte en la societat sigui el més positiu possible.

L'economia, el medi ambient i la societat són els tres pilars del desenvolupament sostenible. Per tant, podem dir que la sostenibilitat busca trobar l'equilibri en cadascun d'aquests àmbits, duent a terme un desenvolupament econòmic i social respectuós amb el medi ambient. Així, l'objectiu és atendre les necessitats de les generacions actuals, però sense comprometre les necessitats de les generacions futures.

Integrar la sostenibilitat en qualsevol aspecte de la gestió d'una organització implica, en primer lloc, el coneixement per part de tots els seus nivells, així com el seu compromís, cosa que requereix treballar en diferents etapes i esforços.

Des de Loteries de Catalunya actuem en diferents fases per establir i implementar les diverses dimensions de la sostenibilitat de manera transversal, per tal que impregnin la gestió i operativa diària de tota l'organització.

En aquest sentit, hi ha una primera etapa de conscienciació que cal tenir en compte. Els aspectes més rellevants relacionats amb la sostenibilitat es posen en comú i es treballen sota la coordinació de la Direcció General i la nostra Àrea d'RSC. Seguidament, passem a una segona fase de compromís i comprensió, on és clau la implicació de la Direcció General per traslladar a tots els nivells de l'organització els beneficis de la sostenibilitat i els diferents projectes que s'aniran desenvolupant. I, en últim lloc, treballaríem en una etapa de consolidació de la sostenibilitat com a aspecte estratègic de l'organització.










FASE DE CONSCIENCIACIÓ	2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Es crea una Àrea de RSC dins de l'organització</li> <li>● Es realitza la primera memòria integrada segons les millors pràctiques globals sobre com les organitzacions es comuniquen i mostren responsabilitat pels seus impactes en el medi ambient, economia i persones, els <i>Global Reporting Initiative</i>.</li> </ul>
	2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El Consell d'Administració de Loteries de Catalunya aprova les directrius de sostenibilitat amb les quals treballarem</li> <li>● Ens adherim als compromisos de sostenibilitat de The European Lotteries.</li> </ul>
FASE DE CONEIXEMENT I COMPROMÍS	2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Iniciem el càlcul de la petjada de carboni de Loteries de Catalunya amb les dades d'emissions d'abast 1 i 2 sobre les dades d'emissió de 2022.</li> <li>● Fem un seguiment del compromís d'emissió dels bitllets en paper amb la certificació de boscos sostenibles, un objectiu a assolir durant 2024-2025</li> <li>● Comencem a imprimir els nostres fulls de selecció en paper amb certificat de boscos sostenibles certificat per <u>Forest Stewardship Council (FSC®)</u></li> </ul>
	2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Càlcul de la petjada de carboni amb les dades d'emissions d'abast 1, 2 i 3, sobre dades d'emissió de 2023.</li> <li>● Iniciem el monitoratge de les nostres emissions</li> <li>● Introduïm el paper certificat per l'FSC® en els nostres productes i sèries d'emissions de bitllets físics</li> </ul>
FASE DE CONSOLIDACIÓ	2025 - 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantenir els compromisos ambientals sobre els nostres productes</li> <li>● Dur un seguiment del càlcul de la petjada de carboni, monitorar i establir objectius de reducció d'emissions</li> <li>● Implicar els nostres col·laboradors amb la intenció de treballar conjuntament per un impacte positiu en la nostra cadena de valor</li> </ul>



# Fites de sostenibilitat assolides el 2023

En el següent quadre veiem les fites aconseguides al llarg de 2023 per a cadascun dels Objectius de Desenvolupament Sostenible als quals ens adherim.

OBJECTIU	ASSOLIMENTS 2023	OBJECTIU	ASSOLIMENTS 2023
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Destinació de 6,46 milions d'euros al Fons per a la Prosperitat i Cohesió Social: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3,46 milions d'euros per finançar el pla pilot per a l'abordatge de la pobresa infantil.</li> <li>○ 3 milions d'euros per garantir aliments i assistència material bàsica a famílies en risc d'exclusió social.</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adhesió al canal de denúncies Sistema Intern d'Alertes (SIA).</li> <li>● Adhesió a l'arbitratge de consum com a mecanisme extrajudicial i voluntari per protegir les persones consumidores.</li> <li>● Creació, aprovació i adopció del Codi de Conducta per a tot el personal de Loteries de Catalunya.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Certificació en la norma internacional de seguretat de la informació específica per al sector de loteries, la WLA SCS 2020.</li> <li>● Acompliment de l'auditoria parcial anual de l'ISO 27001:2013.</li> <li>● Plans de formació i revisió de les mesures de seguretat en l'entorn de treball.</li> <li>● Conciliació laboral i familiar: millor satisfacció i rendiment en el treball i inversió en el benestar de les persones en el seu entorn laboral.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Assistència a seminaris sobre sostenibilitat i joc responsable de la European Lotteries i la World Lottery Association.</li> <li>● Participació activa en seminaris i congressos especialitzats en joc responsable per millorar la comprensió social del joc problemàtic.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Millora contínua del nostre Programa de Joc Responsable.</li> <li>● Monitoratge i supervisió del compliment dels requisits de joc responsable.</li> <li>● Assoliment de l'auditoria parcial amb un 97,3% d'alineament amb els estàndards de Responsible Gaming.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inici de processos de contractació reservada a centres especials de treball i empreses d'inserció.</li> <li>● Conveni amb el Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE) per a aconseguir els objectius comuns de reinserció sociolaboral de les persones internes sotmeses a mesures judicials.</li> <li>● Realització d'accions de voluntariat social amb diverses entitats fetes per donar suport a diferents col·lectius vulnerables de la societat catalana, com persones amb discapacitat i joves en risc d'exclusió social. Les accions s'han fet al llarg de l'any en col·laboració amb Som Fundació, Fundació Aspasim, Camins Fundació.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adhesió als compromisos ambientals de The European Lotteries per a 2024: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ús de paper amb certificat de boscos sostenibles.</li> <li>○ Monitoratge de les emissions de carboni per tal d'establir objectius de reducció.</li> </ul> </li> <li>● Inici del nostre Programa de Voluntariat corporatiu amb l'organització de l'activitat de voluntariat ambiental a Lliçà d'Amunt per realitzar tasques de conservació del medi a Can Dunyó en col·laboració amb la Societat Catalana d'Herpetologia.</li> </ul>		





# El nostre Programa de Voluntariat: vinculació amb la comunitat

GRI 413-1 / 201-1

Una de les fites més rellevants en l'àmbit de la Responsabilitat Social Corporativa assolides durant el 2023 ha estat la creació d'un programa propi de voluntariat.

En aquest sentit, la **vinculació amb la comunitat** és una de les directrius més rellevants. Això significa estar compromesos, com a organització, amb contribuir al bé públic i fomentar activitats educatives i socials de manera solidària.

El Programa de Voluntariat respon al compromís i desig del nostre personal voluntari d'impulsar un canvi positiu, aportar el nostre granet de sorra i vincular-nos en projectes locals per poder, així, ajudar els col·lectius més desfavorables, en el cas del voluntariat social, i millorar els nostres ecosistemes, en cas del voluntariat ambiental.

El grup de voluntaris té interessos diversos, però el nostre Programa de Voluntariat els aglutina oferint flexibilitat i temps lliure remunerat per col·laborar amb les diferents organitzacions escollides en els àmbits social i ambiental.

## AQUESTES SÓN ALGUNES DE LES ACCIONS DE VOLUNTARIAT DUTES A TERME AL LLARG DE 2023

### VOLUNTARIAT SOCIAL



Acompanyant les persones de Som Fundació en diferents activitats, per tal d'impulsar l'oci inclusiu de les persones amb discapacitat.



### VOLUNTARIAT AMBIENTAL



Jornada de col·laboració amb l'associació Catalana d'Herpetologia per a la conservació de les basses i l'observatori d'aus a Can Dunyó, Llicà d'Amunt.



Suport a la Fundació Camins realitzant tasques administratives.



Participació de voluntaris de Loteries de Catalunya acompanyant a les persones de Fundació Aspasim a la Cursa Solidària La Milla de Sarrià, Barcelona.



**140h**  
de voluntariat al 2023





# 08.

## El nostre compromís vers el medi ambient

---

Propòsits ambientals







---

Càlcul de la petjada de carboni 2023

---



# Propòsits ambientals

COMPROMISOS AMBIENTALS		2022	2023	2024
 <b>Reducció del consum d'energia elèctrica</b> GRI 302-4	Ús d'il·luminació LED Control òptim de les temperatures en les nostres oficines	Monitoratge de les emissions en energia elèctrica	Proposta de canvi a energies que provinquin de fonts renovables en mínim un 40% del consum	
 <b>Reducció del consum d'aigua</b> GRI 303-5	Aixetes dels banys amb economitzadors d'aigua que ajuden a reduir el cabal Sensors de moviment incorporats a les aixetes per contribuir a l'estalvi d'aigua Fonts d'aigua per a consum del personal i ús de gots de material biodegradable i reciclable	Dotació al personal d'LCAT d'ampolles d'aigua reutilitzables per reduir l'ús de gots i ampolles de plàstic	Acompliment i monitoratge de les mesures establertes els anys anteriors	
 <b>Reducció del consum i l'ús de paper a l'oficina</b> GRI 306-1	Facilitació i promoció de l'ús de paper d'oficina reciclat Política de paper zero Integració d'un <i>web service</i> de facturació electrònica	Facilitació i promoció de l'ús de paper d'oficina reciclat Digitalització de la informació	Digitalització de serveis en els diferents nivells de l'organització	
 <b>Reducció de vehicles amb motor de combustió (gasoil/gasolina)</b> GRI 305-1 / 305-2 / 305-3		Canvi de model de vehicle propi amb sistema de consum híbrid	Control de quilometratge i emissions dels vehicles a través del càlcul de la petjada de carboni	
 <b>Gestió dels residus</b> GRI 306-2	Corroboració del compliment del reciclatge dels residus (bitllets en paper fora de comercialització) a càrrec del nostre operador dels sistemes de joc Promoció del reciclatge intern de residus (paper, envasos i vidre)	Reciclatge de les càpsules de cafè que consumeix el personal d'LCAT	Conscienciació al personal sobre la gestió dels residus i els diferents tractaments	
 <b>Bitllets i materials dels punts de venda</b> GRI 301-2		Adhesió als compromisos d'ús de paper reciclat FSC en els nostres bitllets i els materials dels punts de venda	Ús gradual de paper reciclat FSC en els nostres materials dels punts de venda i en els bitllets de loteria Promoció de la conscienciació sobre el reciclatge dels nostres bitllets als punts de venda	



# Càlcul de la petjada de carboni 2023

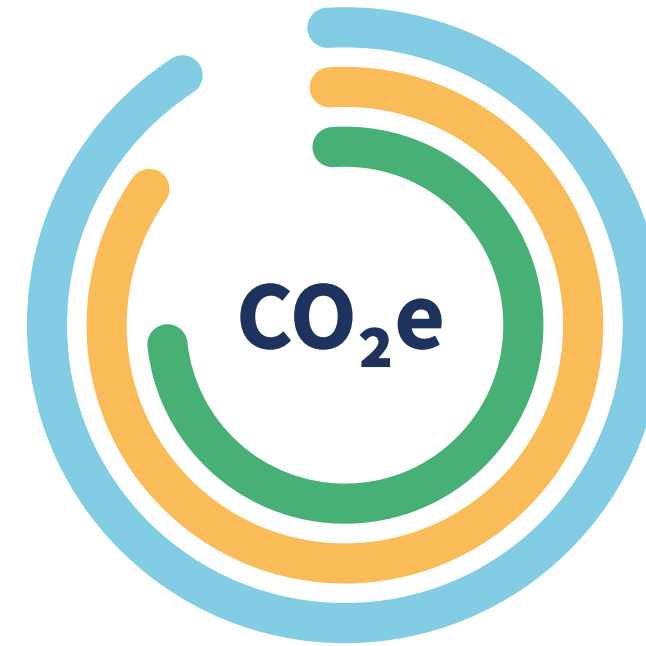
GRI 305

Vam establir el 2022 com a any base des del qual començar a dur un càlcul de la nostra petjada de carboni i ens vam comprometre a reduir les nostres emissions a través de la millora contínua i de l'anàlisi dels impactes mediambientals generats per la nostra activitat.

Mitjançant el càlcul de la petjada de carboni, identifiquem totes les fonts d'emissió de gasos amb efecte d'hivernacle i obtenim un coneixement de quins són els punts crítics i les àrees de millora. D'aquesta manera podem definir de forma més precisa les mesures de reducció del consum i d'eficiència energètica.

Continuant amb aquest compromís, aquest 2023 hem realitzat l'avaluació de la nostra petjada de carboni sobre les emissions generades al llarg de l'any i hem ampliat el càlcul incorporant les emissions d'abast 3, categories 1,5,6,7,9 i 12, segons els requisits de la norma GHG Protocol.

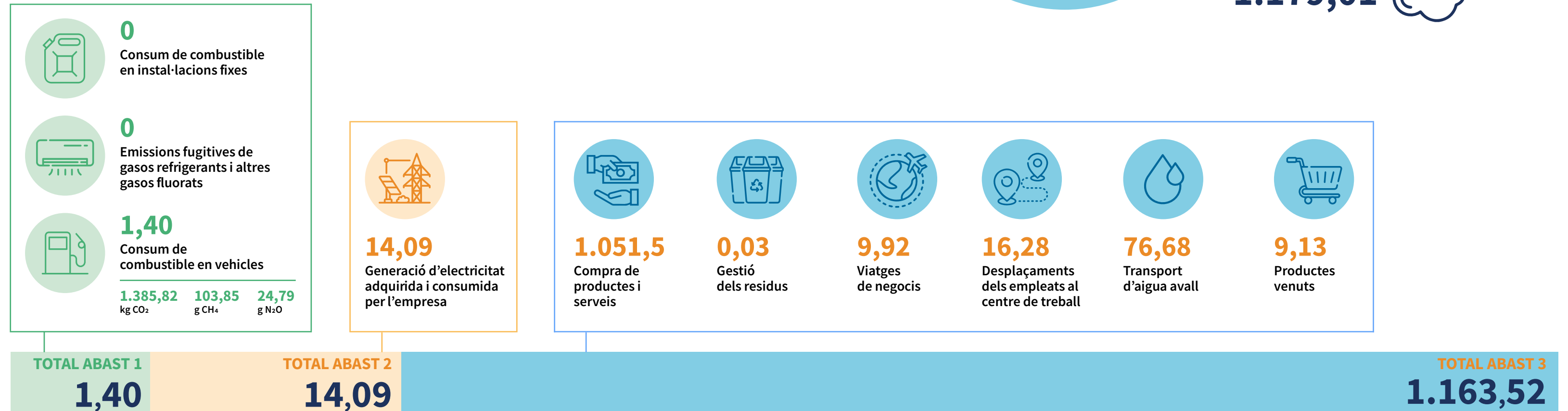
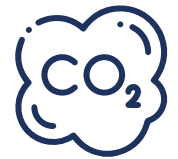
A continuació, us presentem el resum de les emissions totals de tots els abastos i les diferents categories calculades.<sup>11</sup> **Totes les dades estan expressades en tones de CO<sub>2</sub>, excepte que s'expliciti d'una altra manera.**



**EMISSIONS TOTALS EN TONES DE CO<sub>2</sub>e**

Abast 1 + 2 + 3

**1.179,01**



11.. El càlcul de la petjada de carboni ha estat realitzat per una empresa validadora externa: TÜV SÜD Iberia SA utilitzant els factors d'emissió de Miteco actualitzats el maig de 2024.



# 09.

## Ètica i responsabilitat

### Negoci responsable: marc legal

- Marc normatiu de Loteries de Catalunya
- Altres normatives
- Transparència i contractació pública

### Els nostres sortejos

- Verificació de les boles dels sortejos
- Auditoria i control dels nostres sortejos

### El nostre compromís amb la seguretat de la informació

- Auditoria i certificacions en matèria de Seguretat de la Informació



# Negoci responsable: marc legal

GRI 2-23 / 2-27

## Marc normatiu de Loteries de Catalunya

Totes les nostres activitats es duen a terme dins d'un ampli marc normatiu, tant extern com intern, per garantir-ne la transparència, l'ètica i la responsabilitat. Loteries de Catalunya es regeix per la normativa recollida en [aquest enllaç](#).

<b>Decret Llei 16/2021, de 13 de juliol</b>	D'aprovació de mesures urgents d'ordenament del joc de la loteria reservat a la Generalitat de Catalunya.
<b>Llei 15/1984, de 20 de març</b>	Del joc
<b>Decret 240/2004, de 30 de març</b>	D'aprovació del catàleg de jocs i apostes autoritzats a Catalunya i dels criteris aplicables a la seva planificació.
<b>Decret 241/1986 de 4 d'agost</b>	Pel qual es fixa el Reglament General dels jocs de Loteria, organitzats per l'Entitat Autònoma de Jocs i Apostes de la Generalitat (DOGC 728, de 18.8.1986) modificat parcialment pel Decret 257/1989, de 25 de setembre (DOGC 1213 de 30.10.1989), pel Decret 182/1995, de 25 de gener (DOGC 2066 de 23.6.1995), pel Decret 339/2011, de 17 de maig (DOGC 5882 de 19.5.2011) i pel Decret 320/2016, de 22 de novembre (DOGC 7255 de 25.11.2016).
<b>Decret 339/2011, de 17 de maig</b>	Pel qual s'aprova el reglament de comercialització dels jocs de loteria organitzats i gestionats per l'Entitat Autònoma de Jocs i Apostes de la Generalitat.
<b>Ordre ECO/275/2014, de 5 de setembre</b>	De regulació de les condicions bàsiques i comunes de la comercialització de les loteries organitzades per l'Entitat Autònoma de Jocs i Apostes de la Generalitat mitjançant sistemes informàtics, telemàtics o d'altres interactius.
<b>Llei 3/2023, del 16 de març</b>	De mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic per al 2023 (Article 27: Subministrament de dades relatives als cartons de bingo).

A més, cadascun dels jocs té una regulació específica, que es defineix abans del seu llançament i [es pot consultar en línia](#).



## Altres normatives


Existeixen altres normatives que afecten les activitats de Loteries de Catalunya. Algunes d'elles són:

### Protecció de dades GRI 418-1

Garantim a les persones usuàries que tot el procés, que inclou la recollida de dades personals, el seu tractament i la seva utilització posterior, es realitza de conformitat amb el Reglament (UE) 679/2016 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa concordant en matèria de protecció de dades personals.

A Loteries de Catalunya tenim un delegat de Protecció de Dades que vetlla per l'acompliment d'aquesta àmplia normativa i perquè les dades de tots aquells amb qui interactuem estiguin protegides i segures.

La política de privacitat i protecció de dades que seguim està disponible a [la nostra web](#).

 Durant l'any 2023, no hem identificat cap reclamació fonamentada relativa a violacions de la privacitat o pèrdua de dades de les quals som responsables.  
GRI 418-1

### Accessibilitat GRI 2-25

Des de Loteries de Catalunya ens comprometem a fer accessible el nostre lloc web, de conformitat amb el Reial Decret 112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

Trobaràs la nostra declaració d'accessibilitat en [aquest enllaç](#).

### Prevenció del blanqueig de capitals GRI 205-2

En aquest àmbit normatiu seguim la Llei estatal 10/2010, de 28 d'abril i el seu reglament.

**Aquesta llei de prevenció del blanqueig de capitals té per objecte protegir la integritat del sistema financer i d'altres sectors d'activitat econòmica establint obligacions de prevenció del blanqueig de capitals i de finançament del terrorisme.**

### Pagaments en efectiu GRI 205-1

A Loteries de Catalunya, en la prevenció i lluita contra el frau, establim limitacions dels pagaments en efectiu segons dicta la llei estatal i el reglament de jocs de loteria.

La resolució ECO/1851/2021, de 21 de juny, regula els llocs de pagament de premis, i els límits de pagament d'aquests premis per part dels agents de venda autoritzats fins a un import de 1.999 €, amb els límits legals establerts per al pagament en metàl·lic.

### Igualtat GRI 405

Ens regim per la llei Orgànica 17/2015 de 21 de juliol per la igualtat efectiva de dones i homes que té per objecte fer efectiu el dret d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes.



## Transparència i contractació pública

### Transparència

Disposem dels mecanismes necessaris per donar compliment a les obligacions de la [llei de transparència](#). Al nostre web, hi ha un [apartat específic de transparència](#) on facilitem la informació sobre la gestió de la companyia als nostres usuaris i al conjunt de la ciutadania.

**A Loteries de Catalunya garantim els valors corporatius i les conductes i pràctiques responsables en tots els nostres àmbits d'actuació** mitjançant actuacions com:

- **Adhesió al Sistema Intern d'Alertes en Matèria d'Infraccions Normatives i de Conductes Contràries a la Integritat Pública** de l'Administració de la Generalitat (Resolució 063/SII/2023), el mecanisme establert pel Govern de la Generalitat perquè es comuniquin a la mateixa Administració possibles infraccions normatives o incompliments de la integritat presumptament comesos pels seus òrgans o per les persones que hi presten servei.
- **Adhesió al Sistema Arbitral de Consum**, un mecanisme extrajudicial i voluntari que protegeix les persones consumidores i també l'empresariat, els comerciants i prestadors de serveis, en les relacions de consum i permet resoldre amb caràcter vinculant i de manera àgil i gratuïta les diferències sorgides.
- **Identificació i control de les consultes, queixes o suggeriments** dels nostres usuaris i de la ciutadania en general. Totes aquestes consultes són tractades individualment, mitjançant una resposta o la realització d'una acció si és necessari.

#### GRI 417-2

Durant el 2023 no hem identificat cap cas d'incompliment relacionat amb la informació i l'etiquetatge dels nostres productes o serveis, ni amb comunicacions de màrqueting. Tampoc hem identificat cap incompliment de normatives o codis voluntaris relacionats amb els impactes en la salut i la seguretat dels nostres productes.

#### Seguiment de consultes i queixes ciutadanes

 **150**  
consultes rebudes el 2023

 **2,7** DIES  
de resposta de mitjana



## Contractació

### GRI 2-6 / 205-2

L'activitat de contractació de Loteries de Catalunya, SAU, com a empresa pública de la Generalitat de Catalunya, està subjecta a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic per mitjà de les instruccions internes de contractació aprovades en data 21 de juliol de 2021.

La informació pública sobre qui contracta, què, com, a qui i per a quin import és un dret de la ciutadania, així com un requisit indispensable per a la confiança en la gestió de l'Administració i un mecanisme contra la corrupció. Loteries de Catalunya, SAU, d'acord amb la legislació vigent té obert un perfil de contractant, al qual [es pot accedir aquí](#).

Així mateix, tots els serveis prestats pels nostres col·laboradors compleixen la normativa vigent en matèria de confidencialitat i protecció de dades.

A continuació es relacionen els contractes executats durant el 2023:



### Adjudicats mitjançant el procediment general del punt 3.2 de les Instruccions internes de contractació de Loteries de Catalunya, SAU, aprovades el 21 de juliol de 2021.

Expedient	Objecte	Contractista	Import (IVA exclòs)
LC-2023-00001	Servei de gabinet de premsa, de gestió i dinamització de les xarxes socials i relació amb els mitjans de comunicació	Both People & Comms, SL	46.900,00 €
LC-2023-00003	Servei per a dissenyar i implementar un pla de presència arreu del territori de la capgrossa de la loteria La Grossa	Kortex Marqueting y Comunicación, SL	74.380,17 €
LC-2023-00007	Subministrament de targetes regal destinades a promocions comercials per als agents venedors	El Corte Inglés, SA	60.000,00 €
LC-2023-00010	Servei d'impressió	Sundis, SA	116.272,73 €
LC-2023-00055	Servei de gestió, manteniment i evolutius del web de Loteries de Catalunya	Aktios Global Services, SL	116.500,00 €
LC-2023-00105	Servei de consultoria per a l'assistència a Loteries de Catalunya SAU, en el procés d'anàlisi i definició d'un nou pla estratègic pel 2024	Ipsos Iberia, SA	101.600,00 €
LC-2023-00108	Servei d'impressió de talonaris de participacions de la loteria La Grossa Cap d'Any 2023	Signe, SA	66.000,00 €
LC-2023-00109	Servei de telemàrqueting, atenció telefònica i telemàtica i gestió administrativa a entitats col·laboradores amb La Dooble i La Grossa de Cap d'Any	Associació Catalana d'Esclerosi Múltiple J.M.Charcot	108.025,00 €
LC-2023-00128	Subministrament i instal·lació de l'equipament per al desenvolupament dels sortejos de Loteries de Catalunya, SAU	Akanis Technologies, SAS	122.000,00 €
LC-2023-00137	Servei de conceptualització i disseny de les webs de Loteries de Catalunya	Capgemini España, SL	63.999,00 €





## Adjudicats mitjançant el procediment negociat sense publicitat ni concurrència de les Instruccions internes de contractació de Loteries de Catalunya, SAU, aprovades en data 21 de Juliol de 2021.

Expedient	Objecte	Contractista	Import (IVA exclòs)
LC-2023-00002	Servei de publicitat per la cursa Jean Bouin 2023 i la Gran Gala de l'Esport 2023	Godó Strategies, SLU	24.911,58 €
LC-2023-00019	Servei d'impressió de papereria	Idèntic Producció Creativa, SL	69.995,87 €
LC-2023-00084	Servei d'operació d'un sistema integral per al desenvolupament dels sortejos de la loteria Super Toc i per al subministrament i control dels cartons del joc del Bingo a efectes de la liquidació de la taxa corresponent a la Generalitat de Catalunya	Cirsa Interactive Corporation, SLU	702.906,00 €
LC-2023-00121	Serveis de publicitat	Federació Catalana de Fútbol	30.000,00 €
LC-2023-00174	Servei de producció i retransmissió per televisió del sorteig de La Grossa de Cap d'Any 2023	Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, SA	44.000,00 €

## Contractes basats en l'acord marc

Expedient	Objecte	Contractista	Import (IVA exclòs)
LC-2023-00065	Servei de gestió i inserció de publicitat en els mitjans de comunicació per a la difusió de les accions publicitàries de Loteries de Catalunya, SAU, per a l'any 2023	Havas Media Group Spain, SA	2.500.000,00 €

## Modificacions contractuals

Expedient	Objecte	Contractista	Import (IVA exclòs)
LC-2023-00019 Modificació 1	Servei d'impressió de papereria	Idèntic Producció Creativa, SL	4.899,71 €
LC-2022-00005 Modificació 1 de la pròrroga	Serveis integrals de publicitat (estratègia, creativitat, producció, accions especials de publicitat i comunicació, i assessorament permanent) de la loteria La Grossa	Vainilla Bross, SL	Sense efectes econòmics
LC-2022-00005 Modificació 2 de la Pròrroga	Serveis integrals de publicitat (estratègia, creativitat, producció, accions especials de publicitat i comunicació, i assessorament permanent) de la loteria La Grossa	Vainilla Bross, SL	34.814,00 €
LC-2022-0024 Modificació 1	Servei de gestió, manteniment i evolutius del web de Loteries de Catalunya	Aktios Global Services, SL	12.625,00 €
LC-2023-00105 Modificació 1	Servei de consultoria per a l'assistència a Loteries de Catalunya, SAU en el procés d'anàlisi i definició d'un nou pla estratègic de Loteries de Catalunya pel 2024	Ipsos Iberia, SA	Sense efectes econòmics
LC-2023-00105 Modificació 2	Servei de consultoria per a l'assistència a Loteries de Catalunya SAU, en el procés d'anàlisi i definició d'un nou pla estratègic de Loteries de Catalunya pel 2024	Ipsos Iberia, SA	14.500,00 €
LC-2022-00117 Modificació 1	Servei d'anàlisi del comportament del joc	Neccton GmbH	Sense efectes econòmics
LC-2022-00134 Modificació 1	Servei de publicitat a la plataforma Esport+ de l'UFEC i a diversos esdeveniments de l'entitat, així com accions d'email màrqueting	Unió de Federacions Esportives de Catalunya	Sense efectes econòmics
LC-2023-000128	Subministrament i instal·lació de l'equipament per al desenvolupament dels sortejos de Loteries de Catalunya, SAU	Akanis Technologies, SAS	1.280,00 €
LC-2023-00137 Modificació 1	Servei de conceptualització i disseny de les webs Loteries de Catalunya	Capgemini España, SL	Sense efectes econòmics



## Pròrrogues

Expedient	Objecte	Contractista	Import (IVA exclòs)
LC-2022-00005 <b>Pròrroga</b>	Serveis integrals de publicitat (estratègia, creativitat, producció, accions especials de publicitat i comunicació, i assessorament permanent) de la loteria La Grossa	Vainilla Bross, SL	<b>514.876,00 €</b>
EAJA-2021-00051 <b>Pròrroga</b>	Servei d'assistència en la realització dels sortejos de les loteries de la Generalitat	Pricewaterhousecoopers, SL	<b>41.200,00 €</b>
EAJA-2019-00090 <b>Pròrroga 2</b>	Servei d'operació d'un sistema integral per al desenvolupament dels sortejos de la loteria Super Toc i per al control dels cartons del joc del Bingo a efectes de la liquidació de la taxa corresponent a la Generalitat de Catalunya (ex. 1/2019). Fins a 29/11/2023	Cirsa Interactive Corporation, SLU	<b>1.120.845,00 €</b>
Exp. 4/2014 <b>Pròrroga</b>	Execució de les prestacions per al desenvolupament estratègic, tecnològic, comercial i logístic de les loteries titularitat de la Generalitat	Next Generation Lotteries GmbH	<b>Comissions ACORD GOV / 110 / 2015, de 14 de juliol</b>





# Els nostres sortejos

GRI 205-1

Realitzem dues tipologies de sortejos vinculats als jocs de loteria que gestionem:

## RNG

La combinació guanyadora s'obté mitjançant processos informàtics aleatoris

### La Dooble

1 sorteig

### El Trio

730 sortejos

### L'Express

92.710 sortejos

### El Super Toc

1.460 sortejos

## BOMBOS

La combinació guanyadora s'obté per l'accionament d'elements mecànics, és a dir, l'extracció de les boles mitjançant bombos

### La grossa de cap d'any

1 sorteig

### Sortejos extraordinaris La Grossa de Sant Jordi i La Grossa de La Diada

2 sortejos

### La Grossa del divendres especials (Especial Gener, Revetlla i La Castanyada)

3 sortejos

### La Grossa del divendres setmanals

49 sortejos

### La 6/49

156 sortejos

### El Jòquer de la 6/49

156 sortejos

Nombre total de sortejos 2023  
**95.268**

## Verificació de les boles dels sortejos

Per tal de garantir la fiabilitat dels sortejos dels diversos jocs de loteria en què la selecció dels números guanyadors es fa mitjançant bombos i boles, es fa necessària la validació periòdica de l'estat d'aquestes boles per comprovar que es troben en les condicions idònies per a ser utilitzades en els sortejos.

LGA Technological Center, SA, és l'empresa encarregada, a través de la contractació menor anual, de fer l'assaig de verificació del material que utilitzem en la realització dels sortejos dels jocs de Loteries de Catalunya. Aquest assaig comporta la verificació de les mesures, el pes i el rebot de cadascuna de les boles segons els paràmetres indicats pel seu fabricant.

## Auditoria i control dels nostres sortejos

### SORTEJOS DE LA 6/49, EL JÒQUER I LA GROSSA

L'equip de verificadors de Loteries de Catalunya és l'encarregat de dur a terme La 6/49, El Jòquer, La Grossa de Sant Jordi, La Grossa de La Diada, La Grossa de Cap d'Any i La Grossa del divendres. Aquests sortejos es porten a terme a la seu de la companyia, al carrer d'Enric Granados, 33, de Barcelona.

Aquest equip també s'encarrega de fer auditories internes sobre els equips i les boles dels sortejos. A més, per tal de donar màxima transparència a tots els aspectes relatius als sortejos, aquests processos diaris de verificació es complementen amb controls d'una empresa d'auditoria externa i amb la gravació exhaustiva de tots els sortejos. L'empresa d'auditoria i consultoria que verifica actualment els nostres sortejos és PricewaterhouseCoopers (PWC), que va guanyar la licitació el 2021 i té contracte fins a finals de 2023.

### EL TRIO

Els sortejos d'El Trio es realitzen mitjançant un sistema informàtic. N'hi ha dos diaris, a les 14.00 h i a les 21.00 h i els resultats es poden consultar al web de Loteries i al vespre a Televisió de Catalunya.

### L'EXPRESS

Els sortejos de L'Express es realitzen mitjançant un sistema informàtic, amb una freqüència d'un sorteig cada 4 minuts (254 sortejos diaris entre les 7.04 h i les 23.56 h) cada dia de l'any. Se segueixen en directe a través dels monitors instal·lats en una part dels establiments de la xarxa d'agents venedors de Loteries de Catalunya.

### EL SUPER TOC

Els sortejos d'El Super Toc es realitzen mitjançant un sistema informàtic. N'hi ha quatre al dia, a les 18.00 h, 20.00 h, 22.30 h i 01.00 h, i s'hi juga de forma simultània a les sales de bingo d'arreu de Catalunya. Els resultats dels sorteigs es publiquen a la premsa i al web, l'aplicació mòbil i les xarxes socials de Loteries de Catalunya.

### LA GROSSA DE CAP D'ANY, EL NOSTRE PRINCIPAL SORTEIG

Com cada any des del 2013, el dia 31 de desembre se celebra el sorteig de La Grossa de Cap d'Any, que es realitza i retransmet des de Televisió de Catalunya. TV3 va oferir el sorteig en directe a dos quarts d'una del migdia des dels platós de Sant Joan Despí. Els encarregats de presentar el programa van ser l'Anna Simon i els coneguts còmics de la companyia Teatre de Guerrilla.



# El nostre compromís amb la seguretat de la informació

GRI 418-1

A Loteries de Catalunya implementem un sistema de gestió de seguretat de la informació (SGSI) basat en un conjunt de principis o procediments que s'utilitzen per identificar riscos i establir una sèrie d'accions per tal de mitigar-los.

El Comitè de Seguretat de la Informació és l'òrgan que vetlla pel bon funcionament del nostre SGSI, la prevenció de riscos i la millora continuada d'aquest.

## Auditoria i certificacions en matèria de seguretat de la informació

Loteries de Catalunya està certificada per la norma ISO/IEC 27001, la certificació internacional en matèria de gestió de la seguretat de la informació, i per la norma internacional de la World Lottery Association, la WLA SCS:2020 (World Lottery Association, Security Control Systems), una certificació en matèria de seguretat de la informació específica pel sector de les loteries.

Aquestes certificacions i les auditories que comporten, no només asseguren el compliment dels requisits de les normes, sinó que verifiquen l'adequació del nostre sistema de gestió. D'aquesta manera, garanteixen que gestionem la nostra operativa de manera honesta, transparent i segura, oferint als nostres usuaris uns entorns de jocs segurs que vetllen per la integritat, la confidencialitat i la disponibilitat de les nostres dades i processos.



Certificats acreditats per la World Lottery Association (WLA) i BSI Group en els estàndards més exigents de la seguretat de la informació.



**1.**  
Missatge de la  
presidenta de Loteries  
de Catalunya, SAU

**2.**  
Introducció  
a Loteries de  
Catalunya

**3.**  
El negoci  
de Loteries  
de Catalunya

**4.**  
Governança

**5.**  
Materialitat  
de Loteries  
de Catalunya

**6.**  
El nostre compromís  
vers la comunitat:  
Programa de Joc Responsable

**7.**  
Compromís amb el  
desenvolupament  
sostenible

**8.**  
El nostre compromís  
vers el medi ambient

**9.**  
Ètica i  
responsabilitat

**10.**  
Informe de  
comunicació

**11.**  
Estats  
financers

**12.**  
Índex de  
continguts GRI



# 10.

## Informe de comunicació

---

Campanyes

---

Xarxes Socials

---





# Campanyes

## GRI 417-1

Per tal de garantir el compliment escrupolós de les normatives vigents i afavorir un entorn segur per a tots els nostres clients, totes les campanyes de màrqueting i comunicació de Loteries de Catalunya s'avaluen abans de ser llançades. L'objectiu és verificar que s'alineen amb el nostre codi de publicitat, que no cauen en pràctiques enganyoses i, sobretot, que protegeixen els grups més vulnerables. La nostra comunicació sempre fa referència a jugar amb responsabilitat i a la prohibició de venda de bitllets a menors d'edat.<sup>12</sup>

A més, tots els punts de venda de Loteries de Catalunya exhibeixen, de manera clarament visible, adhesius que prohibeixen la participació en activitats de joc a menors d'edat, i posen a disposició de la ciutadania díptics amb consells per jugar de manera saludable, un telèfon de contacte i informació d'ajuda en cas de joc problemàtic.<sup>13</sup>

### La Grossa amb La Dooble

A fi de comunicar el llançament de La Grossa amb La Dooble a les entitats i clubs sense ànim de lucre i al conjunt de la ciutadania s'han realitzat accions B2B i accions B2C.

Les accions B2B es van dur a terme de juny a octubre amb l'objectiu d'engrescar entitats i clubs sense ànim de lucre. Aquestes van consistir principalment en accions de telemàrqueting, vídeos testimonials d'entitats que havien participat a La Dooble l'any anterior explicant els seus avantatges, així com l'elaboració de redaccions i l'enviament de correus electrònics.

Al seu torn, les accions B2C es van desenvolupar de juny a octubre, sobretot a la televisió (accions especials), la ràdio, en canals digitals i punts de venda.



<sup>12</sup>Veure apartat de la memòria "El nostre compromís amb el joc responsable" apartat de Màrqueting Responsable.

<sup>13</sup>Veure apartat Accions dutes a terme durant en matèria de Joc Responsable.

### La Grossa de Sant Jordi, La Grossa de La Diada i La Grossa de Cap d'Any

El nexa d'unió d'aquestes tres campanyes multimèdia va ser la inclusió d'uns personatges recurrents, interpretats per David Verdager, Marc Rodríguez i Irene Minovas, que representen històries quotidianes relacionades cada sorteig i tractades amb un to d'humor.

Les campanyes publicitàries d'aquests tres sortejos han estat presents a la televisió, la ràdio, mitjans exteriors, premsa, canals digitals, punts de venda i en les publicacions a les xarxes socials dels perfils de La Grossa i Loteries de Catalunya.







## La Grossa del divendres i de La Grossa del divendres especials

Els sortejos de La Grossa del divendres recurrents i els de La Grossa dels divendres especials (La Grossa del divendres Especial Gener, La Grossa del divendres Especial Revetlla i La Grossa del divendres Especial La Castanyada) han estat difosos amb materials en els punts de venda, en el web de Loteries de Catalunya i en les publicacions de les xarxes socials dels perfils de La Grossa i Loteries de Catalunya.



## La 6/49, El Rasca Ràpid, El Trio i L'Express

Enguany, les accions de comunicació d'aquests productes continuen girant al voltant del concepte de la diversió. Hem comptat novament amb la presència d'en Marc Giró, humorista, historiador de l'art i periodista, com a prescriptor principal d'aquests productes.

Aquestes accions han estat presents en els punts de venda, en el web de Loteries de Catalunya i en les publicacions de les xarxes socials dels perfils de Loteries de Catalunya.



## Xarxes socials



### LOTERIES DE CATALUNYA

Té perfils actius a Instagram, Facebook i YouTube.



### LA GROSSA

Té canals propis a Facebook, Twitter i Instagram.





1. Missatge de la presidenta de Loteries de Catalunya, SAU

2. Introducció a Loteries de Catalunya

3. El negoci de Loteries de Catalunya

4. Governança

5. Materialitat de Loteries de Catalunya

6. El nostre compromís vers la comunitat: Programa de Joc Responsable

7. Compromís amb el desenvolupament sostenible

8. El nostre compromís vers el medi ambient

9. Ètica i responsabilitat

10. Informe de comunicació

11. Estats financers

12. Índex de continguts GRI



# 11.

## Estats financers

---

Estats financers i informe econòmic

Contracte Programa entre Generalitat de Catalunya i Loteries de Catalunya

---

Els nostres números

---

Comptes 2023

---

# Estats financers i informe econòmic

## GRI 201-1

Loteries de Catalunya audita cada any els seus comptes anuals (CA). El 2023, l'auditoria dels estats financers ha estat realitzada per la firma Faura-Casas, Auditors-Consultors, SL, un servei contractat via licitació.

Els CA es poden consultar a l'apartat corresponent del Portal de transparència, [disponible en aquest enllaç](#).

## El contracte programa entre la Generalitat de Catalunya i Loteries de Catalunya

El marc de referència de l'actuació economicofinancera de Loteries de Catalunya queda recollit en el contracte programa subscrit amb efectes des de l'1 de gener de 2022. Aquesta eina de gestió té com a objecte determinar les relacions recíproques econòmiques i financeres entre l'Administració de la Generalitat, mitjançant el Departament d'Economia i Hisenda, i Loteries de Catalunya, SAU, d'acord amb les funcions que la Societat té encomanades, de conformitat amb els seus Estatuts, la resta de normativa d'aplicació a la Societat i les lleis, disposicions i actes d'aplicació a l'activitat del joc de loteria reservat a la Generalitat.

El contracte programa es va definir amb una vigència bianual, és a dir, per al període de 2022 a 2023 i es fonamenta en els principis generals següents:



**El compliment en termes d'eficàcia i eficiència dels objectius que s'estableixen en el contracte programa.**



**La consolidació i la millora de la captació de recursos propis.**



**L'optimització dels recursos humans.**



**La contenció de la despesa fixa i la vinculació de la resta de despeses a l'obtenció dels ingressos per compte de la Generalitat de Catalunya.**

L'objecte social de Loteries de Catalunya és organitzar i gestionar, per compte de la Generalitat de Catalunya i mitjançant qualsevol forma admesa en dret, la comercialització dels jocs que les disposicions normatives reserven a la Generalitat.

En particular, les activitats que integren l'objecte de la societat són les següents:

- **L'organització, la gestió, la comercialització i l'explotació de les diferents modalitats de loteries que les disposicions normatives reserven a la gestió de la Generalitat de Catalunya**
- **La realització de qualsevol activitat tècnica, informàtica o complementària relacionada amb la gestió, explotació i comercialització dels jocs esmentats anteriorment.**
- **La gestió de la recaptació per compte de la Generalitat de Catalunya dels ingressos públics derivats de les activitats de les lletres anteriors.**
- **La resta d'activitats i serveis que se li encomanin relacionats amb l'àmbit del seu objecte social.**

Els serveis d'organització i gestió inclouen la comercialització i promoció dels jocs; el control tecnològic de les combinacions, recaptacions i escrutinis; la distribució logística dels bitllets; la realització de sortejos; i el pagament de premis, entre d'altres. Loteries de Catalunya, en el marc d'aquest contracte programa, els factura a la Generalitat de Catalunya.

Els ingressos nets obtinguts per la comercialització del joc de loteria que obté la Generalitat de Catalunya resten afectats al finançament d'inversions, programes i actuacions que promoguin la prosperitat i la cohesió social. Aquests són de titularitat de l'Administració de la Generalitat, de conformitat amb les previsions del Decret Llei 16/2021, de 13 de juliol, i es destinen al finançament de projectes que es duen a terme en el territori de Catalunya i que tenen com a beneficiàries les persones que resideixen en aquest territori.

La missió de Loteries de Catalunya és la maximització dels ingressos públics per compte de la Generalitat i de les vendes dels jocs que té reservats, en un marc de competència amb altres operadors de loteries dins el territori català, per tal de desenvolupar el Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social. Tot això sempre respectant els principis de joc responsable promoguts per les organitzacions internacionals especialitzades.

En data de 19 de setembre de 2023 es formalitza la modificació i pròrroga del contracte programa per a l'exercici de 2024.



## La Comissió de Seguiment del Contracte Programa

La Comissió de Seguiment és l'òrgan col·legiat que té atribuït, amb caràcter general, el seguiment i control de l'execució del contracte programa. S'ha reunit el 9/03/2023, el 31/03/2023 i el 14/07/2023.

### MEMBRES DE LA COMISSIÓ DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE PROGRAMA:

Comissió de Seguiment del Contracte Programa en data 14/07/2023:

#### Presidència

**Marta Espasa Queralt**

Secretària d'Hisenda  
Departament d'Economia i Hisenda

#### Vocals

**Jaume Torradella Monsant**

Director general  
Loteries de Catalunya, SAU

**Josep Maria Aguirre i Font**

Director general del Patrimoni de la Generalitat Director de Serveis  
Departament d'Economia i Hisenda

**Esther Pallarols Llinàs**

Directora general de Pressupostos  
Departament d'Economia i Hisenda

#### Secretaria

**Núria Pastors Fernández**

Responsable de Serveis Tècnics i Jurídics de la Secretaria d'Hisenda  
Departament d'Economia i Hisenda

### TÉ COM A FUNCIONS:

- Interpretar les clàusules del contracte programa.
- Recollir i contrastar la informació sobre el grau d'eficiència de la gestió de Loteries de Catalunya, SAU.
- Avaluar el grau d'assoliment dels objectius i compromisos establerts en el contracte programa a partir dels indicadors establerts.
- Acordar les mesures correctores i les adaptacions dels pactes del contracte programa en els termes que disposa el pacte quinzè.
- Fer un seguiment dels acords adoptats pel Consell d'Administració en relació amb la concreció de les comissions o contraprestacions econòmiques a percebre per la seva xarxa comercial i, si escau, proposar l'adopció de mesures correctores.
- Acordar la realització d'auditories externes per tal de tenir un millor coneixement de l'execució del contracte programa.

La capacitat de decisió de la Comissió de Seguiment en cap cas pot substituir la capacitat de decisió dels òrgans subscriptors del contracte programa en representació de Loteries de Catalunya, SAU i de l'Administració de la Generalitat a través del Departament d'Economia i Hisenda.

### OBJECTIUS ESTRATÈGICS DEL CONTRACTE PROGRAMA 2022-2023

- Objectiu relacionat amb el desenvolupament de les vendes i la recaptació neta de les loteries**  
Elaborar i desenvolupar un pla de gestió operatiu i comercial per a les loteries reservades a la Generalitat, amb la fi-nalitat d'obtenir major rellevància en el mercat del joc públic a Catalunya, en competència amb altres operadors de loteries.
- Objectiu relacionat amb la renovació i modernització de l'oferta de joc**  
Modernitzar l'oferta de jocs de loteria i la seva accessibilitat per incrementar la seva atractivitat davant la ciutadania, tot preservant l'adopció de mesures de joc responsable, de protecció als menors i persones depenents i de prevenció del frau i blanqueig de capital.
- Objectiu relacionat amb la integritat i transparència en la gestió dels jocs**  
Garantir la integritat i la transparència en la gestió i organització del joc de loteria reservat a la Generalitat.
- Objectiu relacionat amb la qualitat i eficiència en la gestió de la societat**  
Vetllar per la modernització de Loteries de Catalunya, SAU, així com per la seva eficiència i la qualitat de gestió.

### ÍNDEX GLOBAL D'ASSOLIMENT BIENNI 2022-2023

Objectius estratègics	Índex Global d'assoliment		
	2022	2023	Bienni
Major rellevància en el mercat del joc públic	79%	67%	73%
Modernitzar l'oferta de jocs	101%	52%	77%
Garantir la integritat i transparència	75%	83%	79%
Vetllar per la modernització de la SAU	100%	88%	94%
<b>Total Objectius</b>	<b>89%</b>	<b>72%</b>	<b>81%</b>

## Els nostres números

A continuació detallem tota l'operativa de joc titularitat de la Generalitat de Catalunya (quantitats jugades i premis de sortejos) i l'activitat pròpia de Loteries de Catalunya, SAU, vinculada al seu funcionament.

Loteries de Catalunya, SAU actua per compte de la Generalitat en el desenvolupament de les tasques associades al joc públic mitjançant el contracte programa explicant anteriorment, del qual presentem les principals variables i despeses associades. Algunes d'aquestes són, d'una banda, inherents al desenvolupament de l'activitat del joc. És a dir, es corresponen a les despeses derivades de l'operativa de joc dels agents venedors autoritzats i de les empreses tecnològiques. Les altres, són les despeses pròpies del funcionament de la Societat.

Com a resultat de la integració de totes les variables s'obté la xifra anual resultant, que constitueix el Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social.

### INDICADORS ECONÒMICS I D'EXPLOTACIÓ

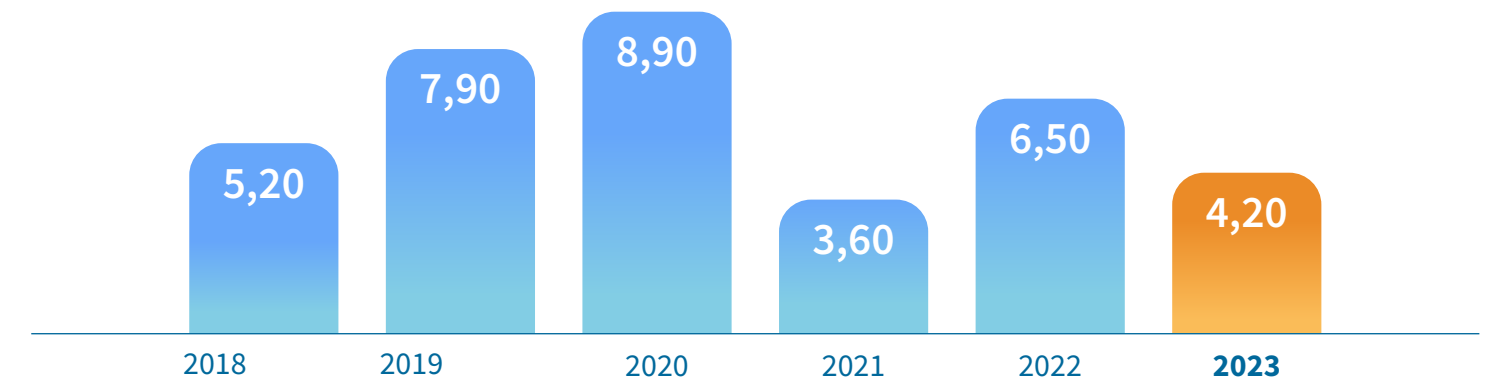
2023

Quantitats jugades i ajustaments (*)	57.055 €
Premis finals sistema	34.038 €
<b>Marge d'exploració GGY</b>	<b>23.017 €</b>
Comissions d'agents venedors autoritzats	5.228 €
Despeses d'operació dels jocs	6.460 €
<b>Resultat d'operacions del joc</b>	<b>11.329 €</b>
Altres ingressos d'exploració	761 €
Màrqueting i publicitat	4.849 €
Altres despeses d'exploració i de capital	1.321 €
Despeses de personal	1.682 €
<b>Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social</b>	<b>4.238 €</b>

Quantitats expressades en milers d'euros

\*Inclou ajustaments i meritació de premis del darrer trimestre.

### Evolució del Fons de Loteries per a la Prosperitat i Cohesió Social



Quantitats expressades en milions d'euros



## Comptes 2023

Els informes financers de l'organització s'auditen anualment durant el primer trimestre de l'any i es comuniquen, també cada any, amb la publicació de la Memòria Anual en l'apartat Portal de transparència del web [loteriesdecatalunya.cat](http://loteriesdecatalunya.cat) a finals del segon trimestre.

L'últim informe presentat és el corresponent a l'exercici de 2023. Les dades financeres abasten des de l'1 de gener fins al 31 de desembre, dia de tancament de l'exercici.

Balanç de situació / ACTIU	2023	2022
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>1.742.239,98 €</b>	<b>1.680.992,46 €</b>
<b>I Immobilitzat Intangible</b>	<b>196.561,07 €</b>	<b>222.565,65 €</b>
Patents, llicències, marques i similars	70.232,24 €	55.155,42 €
Aplicacions informàtiques	23.303,88 €	30.043,56 €
Altres	103.024,95 €	137.366,67 €
<b>II. Immobilitzat material</b>	<b>1.485.058,66 €</b>	<b>1.397.806,56 €</b>
Terrenys i béns naturals	356.319,32 €	356.319,32 €
Construccions	882.997,12 €	930.860,87 €
Instal·lacions tècniques i altres	245.742,22 €	110.626,37 €
Immobilitzat en curs	0 €	0 €
<b>III. Inversions Immobiliàries</b>	<b>60.620,25 €</b>	<b>60.620,25 €</b>
Inversions en construccions	60.620,25 €	60.620,25 €
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>27.047.673,17 €</b>	<b>30.764.821,07 €</b>
<b>IV. Deutors comercials i altres comptes a cobrar</b>	<b>9.297.147,59 €</b>	<b>14.333.490,78 €</b>
Clients per vendes i prestació de serveis	76.339,19 €	73.703,53 €
Deutors a comptes de la Tresoreria de la Generalitat	933.621,56 €	797.893,02 €
Deutors per operacions comercials i altres	8.283.184,91 €	13.460.372,30 €
Personal	4.001,93 €	1.521,93 €
<b>V. Inversions financeres a curt termini</b>	<b>94.156,20 €</b>	<b>391,2 €</b>
Altres actius financers	94.156,20 €	391,2 €
<b>VI. Periodificacions a curt termini</b>	<b>817,22 €</b>	<b>4.757,95 €</b>
Despeses avançades	817,22 €	4.757,95 €
<b>VII. Efectiu i altres líquids equivalents</b>	<b>17.655.552,16 €</b>	<b>16.426.181,14 €</b>
Tresoreria	17.655.552,16 €	16.426.181,14 €
<b>TOTAL ACTIU (A+B)</b>	<b>28.789.913,15 €</b>	<b>32.445.813,53 €</b>





## Balanç de situació / PATRIMONI NET I PASSIU

	2023	2022
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>3.087.206,93 €</b>	<b>3.025.959,41 €</b>
<b>A - 1). Fons Propis</b>	<b>919.506,31 €</b>	<b>919.506,31 €</b>
I. Capital escriturat	857.000,00 €	857.000,00 €
III. Reserva legal	62.506,31 €	- €
VII. Resultat de l'exercici	0 €	62.506,31 €
<b>A - 3). Subvencions de capital</b>	<b>1.666.961,29 €</b>	<b>1.605.713,77 €</b>
<b>A - 3). Fons Propis</b>	<b>500.739,33 €</b>	<b>500.739,33 €</b>
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>0 €</b>	<b>12.164,56 €</b>
II Deutes a llarg termini	0 €	12.164,56 €
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>25.702.706,22 €</b>	<b>29.407.689,56 €</b>
III. Deutes a curt termini	<b>500.213,08 €</b>	<b>285.340,90 €</b>
Altres passius financers	500.213,08 €	285.340,90 €
IV. Deutes amb empreses del grup i associades curt	<b>4.185.061,98 €</b>	<b>6.327.071,44 €</b>
Tresoreria de la Generalitat per liquidació anual	4.185.061,98 €	6.327.071,44 €
V. Creditors comercials i altres comptes a pagar	<b>21.017.431,16 €</b>	<b>22.795.277,22 €</b>
1b. Proveïdors (curt termini)	2.437.479,23 €	4.916.164,67 €
3. Premis pendents de pagament i fons de premis	17.576.307,95 €	17.481.076,082 €
4. Personal- Remuneracions pendents de pagament	32.393,82 €	27.320,27 €
6. Altres deutes amb l'Administració pública	971.250,16 €	370.716,20 €
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)</b>	<b>28.789.913,15 €</b>	<b>32.445.813,53 €</b>





## Compte de pèrdues i guanys

A) OPERACIONS CONTINUADES	2023	2022
<b>1. Import xifra de negocis</b>	<b>19.235.695,54 €</b>	<b>20.825.971,37 €</b>
Prestació de serveis	647.249,35 €	622.743,27 €
Contracte Programa GC	18.588.446,19 €	20.203.228,10 €
<b>4. Aprovisionaments</b>	<b>-11.689.190,77 €</b>	<b>-12.399.656,18 €</b>
C1) Treballs realitzats per altres empreses- Subm. de serveis	-6.460.556,47 €	-6.919.179,85 €
C2) Treballs realitzats per altres empreses- Agents autoritzats	-5.228.634,30 €	-5.480.476,33 €
<b>5. Altres ingressos d'exploració</b>	<b>2.801,80 €</b>	<b>2.297,69 €</b>
a) Altres ingressos	2.801,80 €	2.297,69 €
<b>6. Despeses de personal</b>	<b>-1.682.643,88 €</b>	<b>-1.502.477,19 €</b>
<b>7. Altres despeses explotació</b>	<b>-5.980.850,01 €</b>	<b>-6.837.901,38 €</b>
a) Serveis exteriors	-5.720.154,35 €	-6.823.878,23 €
b) Tributs	-260.695,66 €	-14.023,15 €
<b>8. Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>-129.233,36 €</b>	<b>-115.363,82 €</b>
<b>9. Imputació de subvencions d'immobilitzat no financer</b>	<b>129.233,36 €</b>	<b>110.471,26 €</b>
<b>11. Deteriorament i resultat per alienació d'immobilitzat</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>
b) Resultat per alienació i altres		
<b>13. Altres resultats (ingressos i despeses excepcionals)</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>
<b>A1) RESULTAT D'EXPLORACIÓ (1 a 13)</b>	<b>-114.187,32 €</b>	<b>83.341,75 €</b>
<b>14. Ingressos financers</b>	<b>114.187,32 €</b>	<b>0 €</b>
Prestació de serveis	114.187,32 €	0 €
<b>17. Diferències de canvi</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>
<b>A2) RESULTAT FINANCER (14 a 17)</b>	<b>114.187,32 €</b>	<b>0 €</b>
<b>A3) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS (A1+A2)</b>	<b>0 €</b>	<b>83.341,75 €</b>
<b>Impost sobre societats</b>	<b>0 €</b>	<b>20.835,44 €</b>
<b>A5) RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>0 €</b>	<b>62.506,31 €</b>



**1.**  
Missatge de la  
presidenta de Loteries  
de Catalunya, SAU

**2.**  
Introducció  
a Loteries de  
Catalunya

**3.**  
El negoci  
de Loteries  
de Catalunya

**4.**  
Governança

**5.**  
Materialitat  
de Loteries  
de Catalunya

**6.**  
El nostre compromís  
vers la comunitat:  
Programa de Joc Responsable

**7.**  
Compromís amb el  
desenvolupament  
sostenible

**8.**  
El nostre compromís  
vers el medi ambient

**9.**  
Ètica i  
responsabilitat

**10.**  
Informe de  
comunicació

**11.**  
Estats  
financers

**12.**  
Índex de  
continguts GRI



# 12.

## Índex de continguts GRI



# Índex de continguts GRI

## GRI 2-3

Els continguts d'aquesta memòria són el recull de les principals actuacions i dades de l'organització en el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2022 i volen donar resposta a les inquietuds de les parts interessades, dins d'un context de sostenibilitat i dels temes materials, garantint l'exhaustivitat de la informació.

Loteries de Catalunya ha redactat aquesta memòria en referència als estàndards GRI: opció Essencial i s'han aplicat els requisits de treball de la GRI Sustainability Reporting Standards per a la seva metodologia d'elaboració.

Es pot consultar la data i lloc de la seva publicació en el [Portal de Transparència](#).

## GRI 2-5

La memòria ha estat elaborada amb l'ajuda externa d'una empresa consultora en matèria de sostenibilitat, per augmentar i millorar la informació transmesa als nostres grups d'interès, però no ha estat auditada per un verificador extern.

Aquesta memòria és, doncs una mostra del nostre compromís amb els nostres usuaris, la ciutadania i la resta de grups d'interès de compartir fites i reptes estratègics.

Concebem aquest informe com un diàleg amb tots vosaltres i que totes les consultes i aportacions seran benvingudes. Podeu contactar amb Loteries de Catalunya mitjançant l'adreça electrònica següent: [info@loteries.cat](mailto:info@loteries.cat)







## GRI 1 utilitzat

### GRI 1: FONAMENTS 2021

Tema	Indicador GRI	Pàgina	Resposta
<b>GRI 2 CONTINGUTS GENERALS</b>			
L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes	2-1 Detalls organitzatius	7	
	2-2 Entitats incloses en l'elaboració d'informes de sostenibilitat de l'organització	-	Loterias de Catalunya SAU
	2-3 Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte	63	Freqüència d'elaboració: anual
	2-4 Re expressions d'informació	-	No hi ha re expressions de la informació
	2-5 Verificació externa	63	
Activitats i treballadors	2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	12, 13 14, 15 i 47	
	2-7 Empleats	21 i 23	
	2-8 Empleats que no són treballadors	-	Loterias de Catalunya no té empleats que no siguin treballadors
Governança	2-9 Estructura de governança i composició	10, 19 i 21	
	2-10 Designació i selecció del màxim òrgan de govern	19 i 20	
	2-11 President del màxim òrgan de govern	20	
	2-12 Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió dels impactes	7 i 20	
	2-14 Funció del màxim òrgan de govern en la presentació d'informes de sostenibilitat	-	El màxim òrgan de govern supervisa i aprova el contingut dels informes de sostenibilitat i els temes materials
	2-16 Comunicació d'inquietuds crítiques	7	
	2-22 Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible	5	





Tema	Indicador GRI	Pàgina	Resposta
<b>GRI 2 CONTINGUTS GENERALS</b>			
Governança	2-23 Compromisos i polítiques	44	
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-24 Incorporació dels compromisos i polítiques	33	
	2-25 Processos per reduir els impactes negatius	23 i 45	
	2-26 Mecanismes per a sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	12 i 21	
	2-27 Compliment de la legislació i les normatives	44	
Participació dels grups d'interès	2-28 Afiliació a associacions	32	
	2-29 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	20 i 28	
	2-30 Convenis de negociació col·lectiva	21	
<b>GRI 3 TEMES MATERIALS</b>			
	3-1 Procés de determinació dels temes materials	25	
	3-2 Llista de temes materials	25	
<b>GRI 200 ECONÒMIC</b>			
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	8, 9, 14, 39 i 56	
<b>GRI 205 ANTICORRUPCIÓ</b>			
	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	45 i 50	
	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	45 i 47	
<b>GRI 305 EMISSIONS</b>			
	305 Emissions	42	



Tema	Indicador GRI	Pàgina	Resposta
<b>GRI 400 SOCIAL</b>			
GRI 401: Ocupació	401-2 Prestacions pels treballadors a temps complet que no es donin en els treballadors a temps parcial o temporals	21	
	401-3 Permís parental	21	
GRI 404-2	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i les empleades i programes d'ajuda a la transició	22	
GRI 404-3	404-3 Percentatge del personal que rep avaluacions periòdiques de capacitat i desenvolupament professional	22	
GRI 405	405 Diversitat i igualtat d'oportunitats	45	
GRI 413 Comunitats locals	413 -1 Operacions amb programes de participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i desenvolupament	35 i 39	
GRI 416: Salut i Seguretat dels clients	416-1 Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	33	
	416-2 Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	33	
GRI 417: Màrqueting i etiquetat	417-1 Requeriments per la informació i l'etiquetat de productes i serveis	33, 34 i 53	
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetat de productes i serveis	46	
GRI 418: Privacitat dels consumidors	418-1 Reclamacions fonamentals relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	45 i 51	Durant l'any 2023, no hem identificat cap reclamació fonamentada relativa a violacions de la privacitat o pèrdua de dades del client