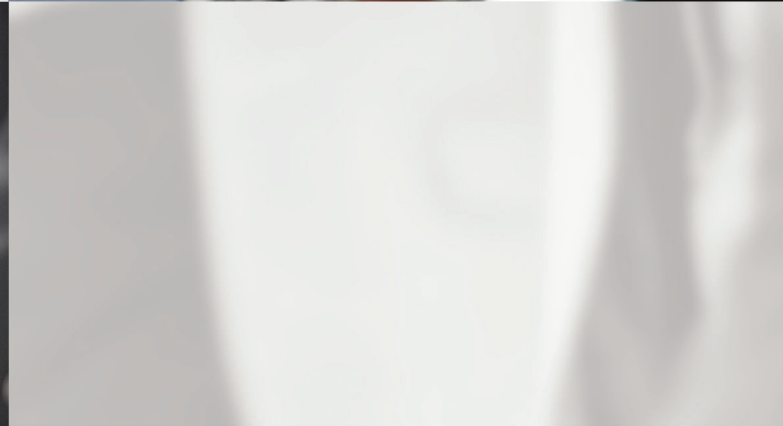
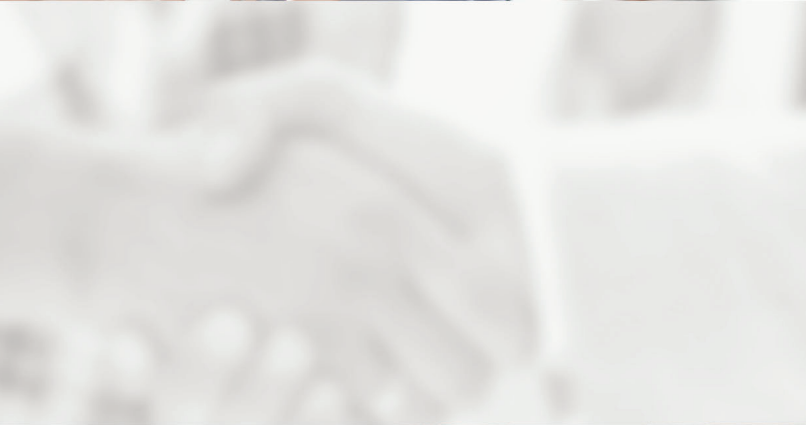


07

*Gobierno  
corporativo  
y cumplimiento  
normativo*

Nos situamos a la vanguardia de nuestro sector  
y una referencia a nivel empresarial



# Objetivo y estrategia



En el centro de nuestra estrategia ESG y de nuestro negocio, hay una sólida cultura de buen gobierno corporativo y cumplimiento normativo. Esto se consigue a través de un proceso de supervisión y control de nuestras operaciones aplicando los conocimientos y la experiencia de los miembros del Consejo de Administración, del Consejo Asesor, de los equipos directivos, auditoría interna y compliance.

Nuestra fuerte cultura de cumplimiento nos mantiene como referente y a la vanguardia de nuestro sector, con **tolerancia cero** hacia la corrupción y hacia cualquier infracción de las leyes y cuerpo normativo interno que rigen nuestras actividades.

Contamos con los mejores mecanismos para adoptar las mejores prácticas, principios y recomendaciones relativas a las normas de gobierno corporativo y de cumplimiento normativo. De hecho, **la ética, la integridad, el respeto por el derecho, la transparencia y la honestidad** son principios fundamentales que remarcamos y defendemos en nuestra cultura ética y de conducta, que reafirman y remarcan nuestro rechazo frontal y absoluto ante cualquier irregularidad.

**Nuestra actividad está además diseñada para que cada persona que forma parte de la empresa cumpla estrictamente con la legislación** vigente en cada país y región donde desarrollamos nuestra actividad.

## Los mecanismos que aplicamos incluyen:

01

Nuestro **Código de Conducta**, que establece los valores éticos, principios y normas básicas que deben seguir todas las personas del Grupo.

02

Nuestro Modelo de **Gestión de Riesgo** basado en el modelo de las líneas de defensa, que implica tres niveles de control del cumplimiento en la organización.

03

Nuestro **Canal de Línea Ética**, que nos informa sobre asuntos del incumplimiento que afectan a la empresa.

04

Nuestro **Modelo de Prevención de Delitos**, que previene, detecta, investiga y resuelve cualquier práctica contraria a la legalidad y a nuestro cuerpo normativo interno.

05

Nuestro programa de **formación y concienciación en materia de cumplimiento** garantiza que nuestros empleados estén sensibilizados y preparados para actuar en caso de que se enfrenten a acciones que vayan en contra de nuestro Código de Conducta o de las políticas de nuestro cuerpo normativo interno.

06

Nuestra **Política de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información**, que garantiza los derechos y libertades de los usuarios asegurando la protección y privacidad de sus datos personales.

07

Nuestros **procesos de homologación de terceras partes**, que garantizan que no solo nuestras operaciones cumplen con nuestros valores éticos, sino también nuestra cadena de suministros y socios de negocio entre otros.

Todos estos mecanismos son supervisados por el Consejo de Administración, que garantiza los recursos necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos fijados en el plan de acción anual elaborado por el área de cumplimiento.

Asimismo, y tal y como se recoge en el Código de Conducta del Grupo, se garantiza el estricto cumplimiento de los compromisos y obligaciones propias respecto a las relaciones con clientes, proveedores y socios. Esta es la base para evitar cualquier posible acto ilícito que pueda ocasionar un fuerte impacto económico y/o reputacional en la propia empresa.

## ESTRUCTURA DE CUMPLIMIENTO

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Con el objetivo de garantizar un sólido y eficiente funcionamiento del Gobierno Corporativo dentro de la compañía, centramos nuestros esfuerzos en cumplir con las metas y objetivos fijados para cada ejercicio. En este sentido, en CIRSA hemos celebrado **13 reuniones del Consejo de Administración durante el ejercicio 2024**, superando el mínimo de reuniones legalmente exigidas (4 al año), y siendo la asistencia a las mismas del 100 %. Este número de reuniones está en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo (8 al año), ya que el Consejo se reúne con la frecuencia necesaria para asegurar el correcto desarrollo de sus funciones de administración y supervisión, contando con la presencia de todos o de una amplia mayoría de sus miembros.

El Consejo de Administración está formado por 4 miembros, quienes han completado un único mandato hasta la fecha del presente Informe. 2 consejeros dominicales en representación del accionista y 2 consejeros ejecutivos de CIRSA, quienes son Joaquim Agut Bonsfills y Antonio Hostench Feu.

#### Número de consejeros

	Número de miembros	Mujeres	Hombres
Consejeros ejecutivos	2	0	2
Consejeros independientes	0	0	0
Consejeros dominicales	2	0	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

## Detalle consejeros

Nombre del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo actual en el consejo	Fecha primer nombramiento	Antigüedad (en años)	Procedimiento de elección
Joaquim Agut Bonsfills	-	Ejecutivo	Presidente	3/7/2018	6,5	Acta Decisiones adoptada por el accionista único
Antonio Hostench Feu	-	Ejecutivo	Consejero Delegado	3/7/2018	6,5	Acta Decisiones adoptada por el accionista único
Lionel Yves Assant	LHMC MIDCO, S.A.R.L.	Dominical	Vicepresidente	3/7/2018	6,5	Acta Decisiones adoptada por el accionista único
Miguel García Gómez	LHMC MIDCO, S.A.R.L.	Dominical	Consejero	3/7/2018	6,5	Acta Decisiones adoptada por el accionista único

Nota: El 3 de julio de 2018, siendo Consejero Delegado, Joaquim Agut Bonsfills asumió las funciones de Presidente del Consejo de Administración. El 6 de abril de 2022, el Consejo de Administración acordó separar las funciones del Presidente Ejecutivo y Consejero Delegado con el fin de adaptarse a las mejores prácticas de buen gobierno.

### Joaquim Agut Bonsfills

Se incorporó a CIRSA en 2006 y en la actualidad desempeña el cargo de **Presidente Ejecutivo** del Consejo de Administración. Previamente, desempeñó el cargo de Director General y Consejero Delegado (2006-2022).

Lidera y define la estrategia de la compañía, supervisando la gestión y las funciones corporativas claves. Además, es el principal impulsor de la estrategia, y las iniciativas relacionadas con ESG.

Antes de incorporarse a CIRSA, ocupó destacados puestos de liderazgo, entre ellos, Presidente del Consejo Ejecutivo Corporativo Europeo de General Electric, Presidente Ejecutivo de Terra Lycos (2000-2003) y Presidente y Director General de Endemol, B.V. (2004-2006). Posee un MBA en Administración de Empresas por IESE Business School (1980) y es Licenciado en Ingeniería Eléctrica por la Universidad Politécnica de Cataluña (1977).

Asimismo ejerce como Consejero Independiente en el Consejo de Propietarios Familiar de Uriach, una destacada compañía farmacéutica.

### Antonio Hostench Feu

Se incorporó a CIRSA en 2008 y en la actualidad desempeña el cargo de **Consejero Delegado**. Previamente, desempeñó el cargo de Director de Desarrollo Corporativo y Estrategia de CIRSA (2008-2022).

Centra su responsabilidad en la gestión de las unidades de negocio (Casinos, Juego y Apuestas online, Operación de Máquinas Recreativas España y Operación de Máquinas Recreativas Italia) y funciones corporativas.

Antes de unirse a CIRSA, ocupó puestos destacados como Director General de N+1 y Socio Director de Roland Berger Strategy Consultants (1994-2005). Posee un MBA en Administración de Empresas por IESE Business School (1994) y es Licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad Politécnica de Cataluña (1990).

### Lionel Yves Assant

Se incorporó a CIRSA en 2018 y en la actualidad desempeña el cargo de Vicepresidente del Consejo de Administración. Es *Global Co-Chief Investment Officer* y Responsable para Europa de Capital Privado en Blackstone.

Asimismo es miembro de los consejos de administración en Clarion Events, BME (anteriormente CRH Bulding Materials Distribution), Bourne Leisure, VFS y Adevinta (todas ellas propiedad de Blackstone).

Antes de unirse a Blackstone, fue Director Ejecutivo en Goldman Sachs, donde trabajó en las divisiones de M&A, Gestión de Activos y Capital Privado. Posee un Máster en Economía por la École Polytechnique de Paris. Además, colabora con Impetus, una fundación benéfica que proporciona recursos para mejorar las vidas de niños y jóvenes que viven en situación de pobreza.

### Miguel García Gómez

Se incorporó a CIRSA en 2018. Es *Principal* en Blackstone Europe y miembro del área de Capital Privado de Blackstone, con sede en Londres. Asimismo, es miembro de los consejos de administración en Cívica, ATG Entertainment UK, The NEC y Bourne Leisure (todas ellas propiedad de Blackstone).

Tiene una amplia experiencia en procesos de M&A, siendo partícipe en las inversiones de Blackstone en Center Parcs, Tangerine, el National Exhibition Centre, Bourne Leisure y Cívica. Posee un Máster en Economía por la HEC de París y es Licenciado Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid.

## CONSEJO ASESOR

En abril del 2023, se constituyó el **Consejo Asesor**, compuesto actualmente por 5 miembros cuyo objetivo es asesorar al Consejo de Administración en áreas de ESG, compliance, ciberseguridad, estructura corporativa, sistemas de control y gestión de riesgos, información financiera y auditoría, entre otros.

	Número de miembros	Mujeres	Hombres
Consejeros asesores	5	4	1
Total	5	4	1

La constitución del Consejo Asesor se ha llevado a cabo en aras de una futura integración en el Consejo de Administración y la formación de las **comisiones de Auditoría y Cumplimiento (CAC), Nombramientos y Retribuciones (CNR), y Sostenibilidad, Tecnología e Innovación (CSTI)**. Mientras tanto estas comisiones ya han comenzado a reunirse (en 4 ocasiones la CAC y en 3 la CNR y CSTI) y a tratar temas de su competencia en colaboración con el equipo directivo, reforzando la gobernanza y el desarrollo estratégico de la organización. Igualmente, CIRSA ha llevado a cabo las adaptaciones normativas pertinentes aprobadas por el órgano social competente.

# 13

reuniones del Consejo de Administración en 2024

# 4

reuniones del Consejo Asesor en 2024



### Diversidad en el Consejo de Administración

En CIRSA, entendemos que la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género en la composición de los órganos de gobierno no solo enriquece la toma de decisiones, sino que también refuerza nuestro compromiso con las mejores prácticas de gobernanza corporativa.

Actualmente, el Consejo de Administración está compuesto por 4 consejeros. Sin embargo, la visión de futuro de la compañía pone un énfasis claro en construir una estructura de gobierno representativa y alineada con los estándares más exigentes de responsabilidad corporativa.

El Consejo Asesor, creado en 2023 como órgano de apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración, refleja ya este compromiso con la diversidad. Está integrado por 5 consejeros, de los cuales 4 son mujeres, representando el 80 % de su composición.

*El futuro Consejo de Administración estará compuesto por 9 consejeros, de los cuales 4 serán mujeres, lo que representará un 44 % de su composición total.*

Este porcentaje no solo supera los estándares actuales de buen gobierno corporativo, sino que también posiciona a CIRSA como un **referente en su sector en términos de diversidad y equidad de género**. Además, cabe destacar que las comisiones, formadas en el marco de sus funciones de asesoramiento, están presididas por mujeres, reforzando aún más el enfoque de género en las instancias de liderazgo.

La integración de perfiles diversos no solo responde a una exigencia social y regulatoria, sino que también es una estrategia consciente para garantizar un gobierno corporativo sólido, inclusivo y preparado para afrontar los retos de un entorno empresarial en constante evolución. En CIRSA, seguimos firmemente comprometidos con la construcción de un liderazgo que combine experiencia, innovación y diversidad como herramientas esenciales para nuestro éxito sostenido.

### Remuneración de los ejecutivos

Determinados miembros del Consejo de Administración y miembros de la Alta Dirección han sido destinatarios de compensaciones a corto plazo, así como de beneficios a largo plazo, que incluyen bonificaciones y planes de incentivos plurianuales diseñados para alinear su desempeño con los objetivos estratégicos de la Compañía.



# Acciones y Resultados

Nuestro modelo de buen Gobierno Corporativo proporciona una guía de las mejores prácticas y ha demostrado su eficacia en el correcto desarrollo de nuestras actividades. A continuación, se explican detalladamente los principales aspectos de nuestro Gobierno Corporativo.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

**Garantizamos el cumplimiento de la normativa** mediante la aplicación del **Código de Conducta y el Cuerpo normativo interno del Grupo**, que nos permite garantizar que se cumplen todos los requisitos pertinentes en los países en los que operamos. Para cumplir con este objetivo, hemos estructurado la organización basándonos en **tres niveles de control del cumplimiento**:

1. El primer nivel corresponde a **cada unidad de negocio** en la gestión diaria de sus operaciones, que vigila estrechamente la legalidad de las acciones a implementar basándose en la experiencia del equipo directivo con el apoyo de las distintas áreas corporativas.
2. El segundo nivel corresponde a la **Área de Compliance**, encargada de mantener y actualizar el cuerpo normativo interno y gestionar el modelo de prevención de delitos, que vela sobre el cumplimiento de éste, dando forma al modelo de cumplimiento del Grupo.
3. El **equipo de Auditoría Interna**, que realiza revisiones independientes de este modelo para verificar su cumplimiento y la eficacia de los controles establecidos.

*En CIRSA disponemos de una amplia normativa corporativa compuesta por 2.190 documentos. 87 son políticas, normas o protocolos, de los cuales en el presente ejercicio 2024 se han aprobado 136 y se han actualizado 127.*

## CÓDIGO DE CONDUCTA

Nuestro Código de Conducta define unos principios de actuación y establece unas pautas de comportamiento profesional y personal que afectan a todos los empleados y profesionales vinculados al Grupo.

En él, se tienen en cuenta los convenios, acuerdos y recomendaciones de las Organizaciones Internacionales sobre los derechos humanos, las libertades fundamentales, los derechos fundamentales del trabajo, contra la corrupción, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y la sostenibilidad. En concreto, **CIRSA asume y hace suyos los 10 principios del Pacto Mundial**

**de las Naciones Unidas a través de su adhesión al Pacto** adquiriendo el compromiso con el establecimiento de una Cultura de Cumplimiento en toda la organización.

Una Cultura basada en los principios establecidos en nuestro Código de Conducta y alineada con los postulados del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en pro de una sostenibilidad empresarial para crear un futuro mejor, fomentándose así la lucha contra la corrupción y el desarrollo de sociedades más justas, pacíficas e inclusivas (#ODS16 y #Agenda2030) allí donde operamos.

## CANAL DE LÍNEA ÉTICA

A través de nuestro **Canal de Línea Ética**, todos nuestros empleados y colaboradores, miembros del consejo de administración, clientes, proveedores, socios, consultores, accionistas y, en general, cualquier persona no vinculada al Grupo, pueden alertar, denunciar o comunicar con total garantía de confidencialidad y, si lo prefieren, de forma totalmente anónima, cualquier actividad y comportamiento potencialmente irregular, que pueda suponer un incumplimiento de nuestro Código de Conducta o cuerpo normativo interno.

El Canal de Línea Ética está disponible las **24 horas del día, los 7 días de la semana, y accesible en inglés, italiano, francés y español**. En la política de funcionamiento, explicamos cómo usar nuestro Canal de Línea Ética con más detalle, las distintas vías de comunicación existente y cómo se procesan los datos para garantizar **la seguridad y la efectividad de la acción de la denuncia de irregularidades**.

Comunicaciones recibidas	2024	Comunicaciones fundadas	2024
Busco consejo	60	Corrupción	0
Comunicaciones cerradas	125	Protección de datos	0
Fundadas	23	Discriminación o acoso	9
No fundadas	102	Conflicto de intereses	2
Comunicaciones en proceso	13	Blanqueo de capitales	1
		Información privilegiada	0
		Otras (*)	11
<b>Total comunicaciones recibidas</b>	<b>198</b>	<b>Total comunicaciones fundadas</b>	<b>23</b>

(\*) Incluye otras situaciones diversas no englobadas en las diferentes categorías reportadas.

*Durante el año 2024 se han recibido 198 comunicaciones, de los cuales se han resuelto 185 y quedan pendientes 13.*

Todas las comunicaciones recibidas en el Canal son analizadas por el área de Compliance, tanto a nivel local como corporativo. Si la investigación revela que se trata de una alerta fundada, se aplican las medidas disciplinarias correspondientes, de acuerdo con la legislación local.

Hemos desarrollado íntegramente con recursos internos un Sistema Interno de Información global (en adelante, "Canal de Línea Ética" o "Canal") en **todos los países en los que opera el Grupo sin excepción** siguiendo los principios establecidos por la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, acorde a los altos estándares internacionales de la ISO 37002:2021 de Sistemas de Gestión de la Denuncia de Irregularidades y, finalmente adaptándolo a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Este canal nos permite cumplir con las exigencias de las directivas europeas (como la Directiva (UE) 2018/843 de 30 de mayo de 2018, Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 y la Directiva (UE) 2019/1937 de 23 de octubre de 2019) y reforzar el alto grado de cumplimiento normativo del Grupo. Además, esto nos ayuda a **mantener un compromiso firme con la sociedad**, ya que la plataforma nos permite comunicar de forma anónima -si se desea- cualquier posible irregularidad de potencial relevancia que pueda suceder dentro de nuestra Compañía o en su nombre.



## POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En CIRSA consideramos que el fraude y la corrupción tienen un impacto negativo muy significativo en el desarrollo justo de la sociedad.

En línea con esta premisa nuestra **Política Anticorrupción hace hincapié en la prohibición expresa de todas las formas de corrupción y soborno**, entendido este último como cualquier elemento de valor tangible o intangible que se ofrezca, prometa, pague, autorice o entregue a un tercero con el fin de influir ilícitamente en una decisión comercial u obtener una ventaja indebida en la actividad de las empresas del Grupo. Los sobornos pueden ser en forma de pagos, regalos, viajes, entretenimiento, ofertas de trabajo, contactos y condonación de deudas o donaciones, entre otros.

*CIRSA cuenta con la Certificación Internacional Anticorrupción y Fraude emitida por la Asociación Internacional para la Cooperación en la Prevención del Fraude (ICPF)*



Si los empleados, clientes, proveedores, etc tienen alguna pregunta o presencian algún intento de corrupción y/o soborno, deben informar a la Compañía notificándolo a través del Sistema Interno de Información o Canal de Línea Ética del Grupo según se recoge en la Política de funcionamiento del mismo.

Nuestro Código de Conducta establece los siguientes principios con el objetivo de evitar la corrupción en todos los niveles:

### 1 Promoción de la integridad

Promovemos una cultura de integridad dentro de nuestro Grupo, así como con nuestros proveedores y colaboradores. Ofreciendo formación y promoviendo una conducta ética, podemos evitar que se produzcan conductas ilícitas que vayan en contra de nuestro Código de Conducta.

### 2 Cortesías comerciales

Los regalos, cortesías, invitaciones a eventos, entre otros, se basarán en nuestra política interna y en ningún caso influirán en la voluntad u objetividad de personas ajenas a nuestro Grupo para obtener algún beneficio o ventaja comercial inapropiada.

### 3 Conflictos de intereses

Respetamos la participación de nuestros empleados en actividades fuera del Grupo, siempre que se realicen dentro del marco legal aplicable y no entran en competencia o conflicto con sus obligaciones como empleados nuestros, ni se utilizan para llevar a cabo prácticas corruptas.

### 4 Pagos de facilitación

Se prohíben expresamente los pagos no oficiales e indebidos a funcionarios públicos, para la obtención de licencias, certificados y otros servicios a los que se tiene legítimo derecho por procedimientos ordinarios para agilizar la realización de una actuación a su favor.

## 5 Competencia justa

Nos comprometemos a competir en los mercados de forma plena, justa y honesta, fomentando así la libre competencia, lo que redundará en beneficio de nuestros consumidores, usuarios y de la sociedad en general.

## 6 Contribuciones a ONG

Cuando colaboramos con organizaciones sin ánimo de lucro lo hacemos asegurando un claro beneficio mutuo y nunca como medio para ocultar actos de corrupción o sobornos.

## 7 Relaciones con terceros e intermediarios

Nuestros empleados y administradores mantienen relaciones con clientes, socios y/o proveedores, basadas en una ética de máxima profesionalidad. Exigimos principios éticos en nuestros acuerdos contractuales, incluidas las normas anticorrupción.

## 8 Tratamiento de la información confidencial

Tratamos la información de nuestros clientes, socios comerciales, accionistas, inversores y empleados con la máxima discreción y confidencialidad, siguiendo estrictamente nuestra Política de Protección de datos Personales, disponible públicamente en nuestra web corporativa.

## 9 Blanqueo de capitales

Colaboramos con las autoridades competentes de cada uno de los países en los que operamos en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas, facilitando toda la información solicitada de acuerdo con las normas y reglamentos vigentes.

## 10 Registro de transacciones

Hemos implantado y mantenemos un sistema de control interno para preparar la información financiera y no financiera, garantizando la supervisión periódica de su eficacia.

## 11 Garantía de transparencia

Tenemos el deber de ofrecer una información veraz y completa que proporcione adecuadamente una visión justa de la situación económica, financiera y patrimonial actual de la organización.

## 12 Corrupción entre particulares

Estamos en contra y sancionamos cualquier acto mediante el cual alguno de nuestros miembros o colaboradores por sí o por persona interpuesta prometa, ofrezca o conceda un beneficio o ventaja ilegítima de cualquier naturaleza para favorecerse a sí mismo, a un tercero o a otra empresa.

## 13 Soborno

Condenamos todo acto por el que un particular ofrezca o conceda una remuneración de cualquier tipo a una autoridad, a un funcionario público o a una persona que trabaje en la función pública cuando ésta realice un acto contrario a las funciones inherentes a su cargo o un acto relacionado con su cargo.

## 14 Divulgación

Comunicamos y difundimos nuestra Política Anticorrupción a todos nuestros empleados y a aquellos terceros relevantes que deben comprometerse formalmente a cumplir nuestro Código de Conducta y cuerpo normativo interno. También realizamos acciones de comunicación, concienciación y sensibilización, además de formaciones en materia de cumplimiento.

## MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Además, contamos con un **Modelo de Prevención de Delitos** (MPD), desarrollado según las mejores prácticas y estándares de alto nivel nacionales e internacionales.

El MPD es analizado periódicamente por auditores externos, que han confirmado la adecuación y efectividad operativa de los controles asociados según los riesgos identificados. Por ello, **contamos con todas las medidas de control para prevenir y detectar los posibles delitos que pudieran cometerse en cada una de las unidades de negocio** y departamentos corporativos, según la actividad que se desarrolle.

Con carácter general, en el Modelo de Prevención de Delitos del Grupo CIRSA identificamos los principales riesgos penales susceptibles de afectar al Grupo, acotando el alcance y focalizándolo en materia de Corrupción.

Los principales riesgos identificados son:

1. Corrupción en los negocios
2. Financiación ilegal de partidos políticos
3. Cohecho
4. Tráfico de influencias
5. Blanqueo de capitales
6. Financiación del Terrorismo

Estos riesgos se encuentran asociados a las principales actividades del Grupo con el objetivo de elaborar una Matriz de Riesgos Penales y Controles sobre la que fundamentar el Modelo. En él se contempla como principal variable de valoración la adecuada operativa de los controles asociados al MPD.

Por ello, contamos con todas las **medidas de control para prevenir y detectar los posibles delitos** que pudieran cometerse en cada una de las unidades

de negocio y departamentos corporativos, según la actividad que se desarrolle.

- La probabilidad de ocurrencia
- La magnitud del impacto

Además de la Matriz, para que el propio Modelo de Prevención de Delitos tenga eficacia es necesario disponer también de un Modelo de Valoración, donde valorar y clasificar los riesgos penales identificados.

Finalmente, cada riesgo identificado y valorado tiene asignado una serie de controles de carácter transversal y otros específicos de cara a mitigar su riesgo inherente a un riesgo residual situado dentro de los límites de apetito definidos por el Grupo. Como resultado del análisis de los delitos que potencialmente pueden aplicar al Grupo CIRSA por sus actividades y teniendo en cuenta el modelo de valoración, se obtienen los **Mapas de Calor de Riesgos Penales** para las líneas de negocio del Grupo.

El Modelo tiene un **carácter evolutivo** para adaptarse a la realidad de la empresa en cada momento y proponer recomendaciones de mejora de forma continua.

Durante el año 2024 hemos impulsado la adecuación del Modelo de valoración en España a la realidad actual del Grupo y llevado a cabo una **revisión externa sobre la efectividad de los controles más relevantes** del mismo que han concluido sin ninguna salvedad. Adicionalmente, como elemento de continuación a la implementación durante el año pasado en los países más relevantes de LATAM (México, Panamá, Colombia y Perú), se ha supervisado su evolución y nivel de remediación sobre los puntos de mejora más relevantes detectados. En este ámbito, las filiales del Grupo en Italia han desarrollado sus propios Modelos basándose en la normativa propia del país.

*Un año más, CIRSA ha sido uno de los patrocinadores del II Congreso Internacional del Compliance Officers 2024 participando activamente como panelistas en las temáticas de Inteligencia Artificial y digital al servicio del Compliance y Manejo práctico de conflictos de interés.*



## FORMACIÓN PARA PROCESOS DE CUMPLIMIENTO

Además de los documentos y canales de apoyo que están a disposición de nuestros empleados, también ofrecemos cursos de formación obligatorios, virtuales y presenciales, para preparar mejor a nuestro equipo ante posibles acciones contrarias a nuestro Código de Conducta o políticas de cumplimiento.

Nuestros empleados más expuestos a situaciones que pueden dar lugar a un incumplimiento de nuestro Código de Conducta o de las políticas de cumplimiento interno han recibido **31.476 horas de formación** entre otras, en materia de prevención contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos y seguridad de la información y en compliance general, además de otras acciones de comunicación enfocadas a la concienciación y sensibilización en materias de elevado riesgo y/o actualidad a través de comunicados internos y newsletters. En este sentido, y a modo de proporcionar una comprensión sólida sobre 7 temas clave, este año hemos desarrollado una iniciativa multimedia a través de una serie de 7 videos corporativos, dirigidos al público en general denominando "**Compliance, las 7 reglas del juego**".

Durante este 2024 hemos organizando el II Congreso Internacional del Área de Compliance del Grupo CIRSA, celebrado el pasado mes de abril. En CIRSA somos conscientes que la formación continua es un pilar fundamental para lograr este objetivo y consideramos que este tipo de acciones dirigidas al equipo responsable en la materia son una línea de actuación estratégica para asegurarlo y garantizarlo.

Con este espíritu se organizó el Congreso, como foro de aprendizaje y actualización continua donde poder compartir experiencias, mejores prácticas y fomentar la cohesión y sinergias. En este sentido:

- Se llevaron a cabo charlas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo así como de Protección de Datos Personales contando con la participación de expertos de referencia.
- Se realizaron talleres de trabajo individuales y en equipo de carácter práctico sobre casos reales, creando mesas de convergencia y sinergia para intercambiar experiencias y mejores prácticas, compartiendo las principales líneas estratégicas y próximas novedades.



## CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD

El **Comité de Sistemas de la Información**, liderado por nuestro director de seguridad de la información (CISO por sus siglas en inglés *Chief Information Security Officer*) y compuesto por directivos de la compañía, garantiza el cumplimiento de las políticas de seguridad. CIRSA cuenta con un equipo de **9 profesionales altamente cualificados**, incluyendo al CISO, y la supervisión de un experto en ciberseguridad del Consejo Asesor.

Nuestro **programa de ciberseguridad** ha estado en vigor durante los últimos 15 años, siendo permanentemente revisado y evaluado por un equipo de ciberseguridad de Blackstone.

El programa tiene **cuatro objetivos principales**:

1. Evitar el fraude.
2. Proteger los datos que trata.
3. Evitar la filtración de datos.
4. Garantizar la continuidad y la recuperación del negocio.

En este sentido, las medidas de ciberseguridad que hemos implementado cubren varios aspectos fundamentales para garantizar el más estricto control de seguridad.

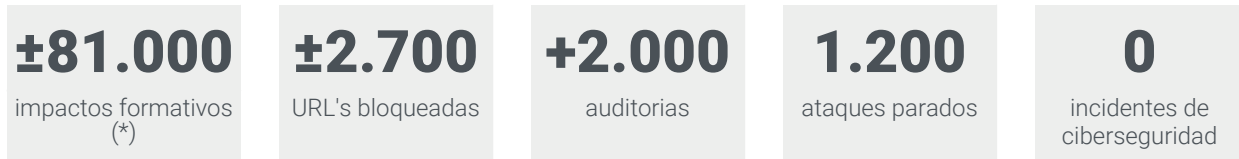
<b>Nuestra Red</b>	Implantación de <b>firewalls de última generación</b> , así como el <b>Sistema de Detección de Intrusos (IDS)</b> y <b>herramientas que proporcionan un enfoque de Zero Trust</b> , todo ello conectado con los sectores más críticos para la empresa.
<b>Nuestros usuarios</b>	Establecimiento de forma estricta de <b>categorización de perfiles</b> , adaptando una visión de <b>menor privilegio posible</b> en todo el Grupo. Esto, unido a la constante <b>formación que se proporciona a los empleados</b> genera un ecosistema de seguridad confortable.
<b>Otros campos de seguridad</b>	Implementación de soluciones líderes en otros campos de seguridad como la <b>solución EDR</b> , líder en la mayoría de los cuadrantes publicados, o los <b>sistemas de monitorización</b> que permiten detectar comportamientos anómalos, actuar de forma automática mediante <b>playbooks creados para cada situación en concreto</b> y permitiendo una respuesta rápida para evitar su propagación no deseada.
<b>Auditorías y otros</b>	Realización constante de <b>auditorías de nuestros servidores y aplicaciones</b> , incluyendo las nuevas incorporaciones al ecosistema. Los proyectos críticos también son auditados por terceras empresas. También se realizan <b>simulacros</b> y ejercicios de preparación ante situaciones adversas y anualmente se realiza un ejercicio de <b>red team</b> mediante el cual un tercero reconocido intenta penetrar en la infraestructura de la compañía, evaluando la seguridad implementada mediante la utilización de las técnicas más recientes.

Nuestra **política de seguridad**, se revisa periódicamente como parte de nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Este sistema define nuestra postura de seguridad, roles, responsabilidades y protege la información, asegurando la cadena de suministro. En 2024, hemos mejorado la respuesta a incidentes y hemos adaptado los tiempos de recuperación a las necesidades del negocio. Además, hemos desarrollado un ambicioso plan de continuidad del negocio, con procedimientos alineados a estándares y normas ISO, capacitando al personal en seguridad de la información y áreas relacionadas. Como resultado de este enfoque integral, hemos mantenido un historial de cero incidentes de seguridad en los últimos años.

Asimismo, hemos establecido una **metodología de expansión de la seguridad en las acciones de M&A** de forma que la incorporación a las dinámicas del resto de la corporación es mucho más ágil y rápida, pudiendo incorporar dichas empresas con un nivel de seguridad acorde al resto de la organización.

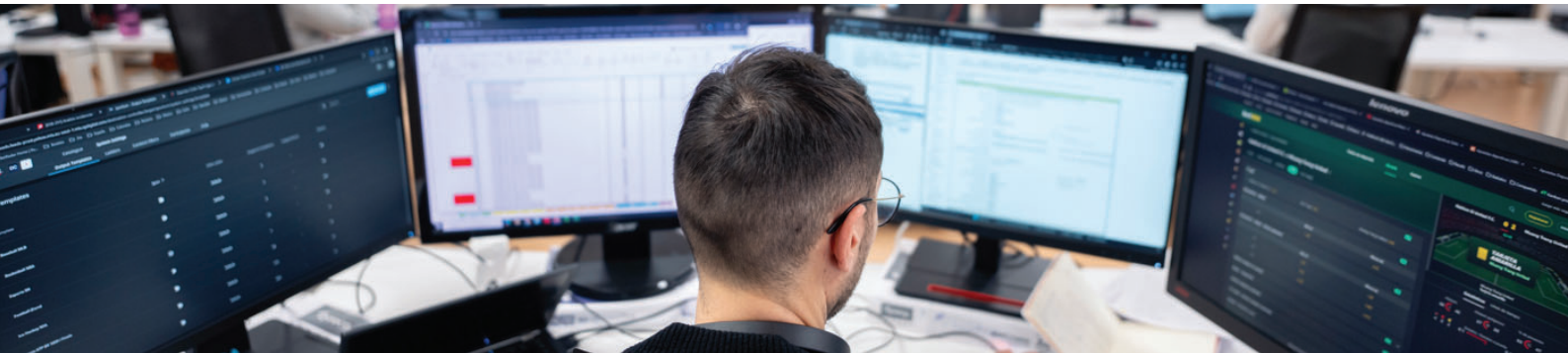


Todas estas acciones que se han descrito anteriormente, significan que durante el año 2024 se han realizado las siguientes actuaciones:



(\*) Destacan los relacionados con la sensibilización, los simulacros de phishing, las píldoras de aprendizaje y los folletos informativos a través de formación presencial, videos a la carta y formación específica durante el mes de ciberseguridad.

*Durante el año 2024 se han realizado 2 reuniones del Comité de Ciberseguridad y una exposición de status a las comisiones de Sostenibilidad, Tecnología e Innovación y Auditoría y Cumplimiento.*

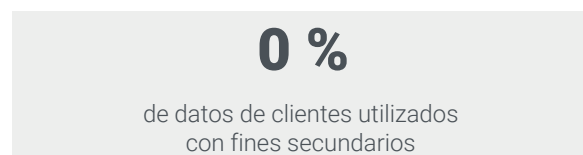
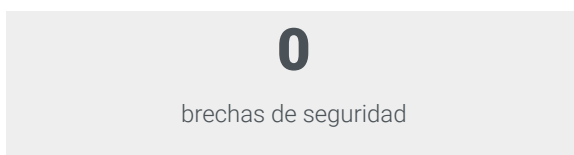


*En cuanto a la privacidad, en CIRSA cumplimos con las leyes vigentes relacionadas con la protección de datos y la seguridad de la información.*

En concreto, **garantizamos la aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, así como la normativa nacional de cada país en el que operamos.** Para garantizar la protección de datos en cada uno de nuestros mercados, adoptamos medidas técnicas, legales y organizativas para evitar la pérdida, el uso indebido, la alteración, el acceso no autorizado y la fuga de datos personales tratados, teniendo en cuenta la tecnología utilizada y la naturaleza y tipología de datos y su exposición al riesgo entre otros.

Nos aseguramos de que cada nuevo producto y servicio ofrecido cumpla con los principios de privacidad definidos por el Reglamento General de Protección de Datos y las normas de privacidad más estrictas, lo que denota una clara voluntad de garantizar la protección de los datos personales y los derechos y libertades fundamentales de los usuarios. Con este objetivo, tenemos el firme compromiso de seguir trabajando en pleno cumplimiento de la normativa y, entre las medidas adoptadas, nombramos una Comisión Delegada de Protección de Datos, que vela por la implantación y el estricto cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 en todo el Grupo. Además, implementamos nuevos procesos internos que se ejecutan en todas nuestras instalaciones con el objetivo de garantizar la protección de los datos de nuestros clientes, empleados y colaboradores.

En 2024 hemos destacado en materia de privacidad, **0 brechas de seguridad y 0 % de los datos utilizados de los clientes con fines secundarios.**





## NUESTROS CLIENTES

En CIRSA, nuestros clientes son la base de todo lo que hacemos. Su confianza y lealtad son los pilares de nuestro éxito, y nos esforzamos por superar sus expectativas en cada interacción. Valoramos profundamente sus opiniones y comentarios, ya que nos brindan información valiosa para mejorar nuestros productos, servicios y la experiencia general del cliente.

Las **encuestas de satisfacción** que realizamos anualmente son un reflejo de nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua. Este año hemos conseguido **un grado de satisfacción del 83,6 %** entre los clientes de nuestros casinos (más de cien mil encuestas recibidas).

Valoramos enormemente las encuestas de satisfacción de nuestros clientes, ya que nos brindan información valiosa sobre sus experiencias y percepciones. Sin embargo, aún más valiosas son las quejas que recibimos. Si bien las encuestas nos ayudan a identificar áreas de oportunidad y medir el nivel general de satisfacción, las quejas nos permiten conocer de primera mano los problemas y por tanto las áreas de mejora que nuestros clientes nos reportan. Cada queja es una oportunidad para aprender, crecer y mejorar nuestros productos, servicios y procesos.

Además, una queja bien gestionada puede fortalecer la relación con el cliente y convertir una experiencia negativa en una oportunidad para demostrar nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente.

### Gestión de Quejas



Recepción de la queja  
reclamación a través  
de los canales específicos



Registro y análisis  
de la queja/reclamación  
en la herramienta



Resolución de la queja/  
reclamación

Para las distintas áreas de negocio existen varios canales de reclamaciones.

La más habitual de todas ellas es **la queja del cliente en la misma sala de juego**, la cual es atendida y resuelta de forma inmediata por los distintos equipos de atención al cliente y responsables de las salas. Al ser una queja informal, no existe registro de ésta. Con carácter excepcional, a través del email [info@cirsa.com](mailto:info@cirsa.com), se ha recibido algún tipo de queja que se ha redirigido a las distintas unidades de negocio.

#### Juegos y apuestas online



- Existe una herramienta de recepción de quejas denominada JIRA que registra los casos relacionados con quejas de consumidor tanto online como retail. En concreto, para el online se han recibido **428** quejas y para el retail **27** quejas, siendo resultados satisfactoriamente la totalidad de las mismas. El año 2023 se reportaron en total 227 quejas. El aumento de quejas está vinculado a la propia evolución del negocio.

## Casinos



- En **casinos** existen 2 herramientas, Opinator y My Business, a través de las cuales el cliente, mediante encuestas, puede expresar su opinión. El equipo comercial y de atención al cliente es el encargado de hacer el seguimiento y dar respuesta a las mismas. En el año 2024 se han recepcionado un total de **3.404** quejas para todos los casinos del Grupo, de las cuales **3.215** a través de Opinator y **189** a través del aplicativo My Business, siendo resueltas satisfactoriamente la totalidad de las mismas.

## Slots España e Italia



- En **Slots España e Italia** no existe un canal directo de quejas con el cliente final, ya que las posibles incidencias o averías de las máquinas que se pudieran originar son canalizadas a través del titular del establecimiento donde están las máquinas y el Servicio de Asistencia Técnica.
- En la **B2B** del grupo, las quejas son canalizadas por el Dep. de Calidad, habiendo recibido un total de **114** quejas en el año 2024, siendo resueltas en el mismo año.

455

número de quejas recibidas en 2024  
en Juegos y apuestas online

3.518

número de quejas recibidas en 2024  
en las distintas unidades de negocio

## Comunicaciones publicitarias

En CIRSA nos comprometemos a mantener los más altos estándares de ética y responsabilidad en todas nuestras comunicaciones publicitarias. Nuestro compromiso se basa en:

<b>Información precisa y equilibrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionamos información clara, precisa y completa sobre nuestros productos.</li> <li>• Evitamos el uso de lenguaje ambiguo o engañoso.</li> </ul>
<b>Protección de grupos vulnerables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velamos para que la publicidad y las promociones de juego no promuevan conductas irresponsables ni engañosas.</li> <li>• Evitamos toda publicidad o promoción dirigida a grupos vulnerables.</li> </ul>
<b>Evitar afirmaciones exageradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestros clientes confían en nosotros para obtener información objetiva y confiable, por lo que nos abstenemos de hacer afirmaciones exageradas o infundadas.</li> </ul>
<b>Respeto a la competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creemos en la competencia leal y transparente, sin despreciar ni difamar a la competencia.</li> <li>• Nos enfocamos en resaltar las cualidades únicas y objetivas de nuestra oferta.</li> </ul>

La publicidad ética y responsable es un valor fundamental para nuestra empresa. Nos comprometemos a revisar y mejorar continuamente nuestras prácticas publicitarias para garantizar que cumplan con los más altos estándares de integridad y transparencia.

## CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

En CIRSA reconocemos que el impacto de nuestras actividades va más allá de nuestras instalaciones, abarcando a proveedores, socios comerciales y las comunidades en las que operamos. En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad, durante este 2024 hemos continuado fortaleciendo la gobernanza en el Departamento de Global Sourcing y Compras al mismo tiempo que hemos trabajado proactivamente para integrar los criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) en la mayor parte de nuestros procesos. Esto asegura que nuestras operaciones comerciales se mantengan en conformidad con los más altos estándares éticos, ambientales y sociales, tal y como se establece en la Política de Compras Responsable y Sostenible y el Código de Ética y Conducta de Proveedores, ambos documentos aprobados por el Consejo de Administración a finales de 2023.

### Código de Ética y Conducta de Proveedores

Conscientes de la relevancia estratégica de nuestra cadena de suministro para impulsar la transformación empresarial, económica y social, reconocemos que la aceleración hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por la agenda 2030 dependen del trabajo conjunto con nuestros proveedores.

Por esta razón, en el 2024 cumplimos con el compromiso asumido al cierre del año 2023 de publicar el Código de Ética y Conducta de Proveedores en nuestro Portal de Compras para su correspondiente aceptación dentro del proceso de homologación de proveedores.

Con la **aceptación del Código de Ética y Conducta de Proveedores** los proveedores se comprometen a actuar en línea con lo que allí se establece en materia de derechos humanos, condiciones de trabajo y desarrollo profesional, protección al medioambiente, lucha contra la corrupción, prácticas competitivas saludables y conflicto de intereses.

# 368

proveedores adheridos al  
Código de Ética a cierre 2024

Durante el año 2025 seguiremos trabajando en la máxima difusión del Código de Ética y Conducta de Proveedores entre los proveedores críticos/significativos restantes a fin de evitar posibles conflictos entre las prácticas adoptadas por los proveedores y los requisitos ESG.

### Criterios de selección de proveedores

Durante el año 2024, hemos trabajado para integrar las mejores prácticas en la gestión de las compras y hacer más eficiente las decisiones de contratación de nuestros proveedores. Para ello, se tiene en cuenta los siguientes riesgos en la selección:

<b>Suministro</b>	Evaluamos el perfil financiero y comercial de los proveedores más importantes, e incorporamos cláusulas de obligado cumplimiento en los contratos y las condiciones generales de compra anexas al pedido para minimizar riesgos que puedan causar interrupciones o retraso asociados al sector o país.
<b>Relevancia para el negocio</b>	Analizamos el Opex/Capex de las adquisiciones y/o contrataciones con mayor relevancia económica para el negocio. Nos aseguramos de contar con el máximo nivel de transparencia y competitividad en las decisiones de contratación a través de procesos de licitación responsables adjudicados a proveedores evaluados con criterios ESG.

**ESG**

Evaluamos el perfil ESG de los proveedores, a través de una plataforma de gestión de proveedores conectada con el ERP administrativo y contable, de esta manera, los clientes internos dedicados a la acción de comprar tienen a su disposición proveedores ambiental, social y éticamente responsables.

**Seguridad y calidad**

Durante el 2025, implementaremos una 2ª fase de evaluación de proveedores bajo criterios técnicos de tal manera que se puedan determinar y mitigar los impactos negativos reales/ potenciales asociados a la contratación de la categoría.

Los criterios de selección son **revisados y/o actualizados anualmente** por la Dirección Corporativa de Global Sourcing y Compras con la finalidad de ir adaptándolos al contexto normativo que se actualiza con rapidez, los múltiples condicionantes del sector y necesidades del mercado.

Durante el 2024, la gestión impulsada por el área de compras se ha centrado en obtener datos con un nuevo y mayor nivel de profundidad no solo para facilitar la toma de decisiones, sino también para impulsar la transparencia, la comunicación transversal y global.

Asimismo, durante el 2025, seguiremos trabajando en consolidar la relación con los proveedores, mejorar los mecanismos de cumplimiento y debida diligencia, la calidad de los datos y difundir entre los colaboradores la importancia de adoptar un enfoque en todas las acciones orientado a minimizar el impacto de las decisiones de contratación sobre las finanzas de la empresa, el ambiente y la comunidad.

**226**

nº licitaciones electrónicas cerradas y adjudicadas de proveedores evaluados con criterios ESG

**1.363**

nº de proveedores evaluados Risk&Compliance en Dow Jones

**Evaluación ESG de proveedores**

El despliegue operativo, técnico y estratégico alcanzado con la evaluación de proveedores ESG a nivel global constituye una práctica de buen gobierno de vital importancia para CIRSA por su potencial impacto en la toma de decisiones.

El modelo de evaluación ESG de proveedores implementado por CIRSA ha sido consensuado por la dirección corporativa Global Sourcing y Compras así como por los órganos de máximo nivel de la Compañía. (Consejo de Administración, dirección ESG, Compliance, Control Interno y Auditoría).

Continuamos **priorizando la evaluación ESG de los proveedores considerados críticos o significativos** de acuerdo con el volumen de facturación a fin de minimizar los posibles impactos negativos económicos, ambientales y sociales que se deriven de sus operaciones y relaciones comerciales.

El diseño funcional del **proceso de homologación de los proveedores** permite a los proveedores reales y potenciales registrarse en el Portal de Compras de CIRSA de forma autónoma e independiente, seleccionar las categorías de suministro que pone a disposición de cualquiera de las sociedades del Grupo CIRSA y **crear su perfil ESG completando el formulario** que se corresponde con su tamaño de empresa y tipología jurídica.

En las tres dimensiones sobre las que se evalúa al proveedor, se toma en cuenta la siguiente información:

Environmental	Social	Governance
Certificaciones ambientales	Derechos humanos	Transparencia
Fuente de energía de origen renovable	Derechos laborales y condiciones de trabajo	Órgano de administración
GEI (Gases de efecto invernadero)	Diversidad, Igualdad e inclusión	Políticas y procedimientos
Gestión de residuos	Bienestar, salud y seguridad ocupacional	Riesgo de corrupción y blanqueo de capitales
Consumo responsable (energía y agua)	Formación y desarrollo profesional	Verificaciones de terceros independientes
Biodiversidad	Libertad de asociación	
	Participación y desarrollo de comunidades	

Una vez que el proveedor ha completado la información mínima necesaria y se ha **verificado la coherencia y vigencia de la documentación** aportada por el proveedor, podrá obtener un estado de "Homologado" o "No homologado". Un proveedor estará homologado si contesta las preguntas consideradas mínimas obligatorias y obtiene una puntuación de 100, en caso contrario, se considerará no homologado.

Los resultados de esta evaluación se integran a la toma de decisiones por cuanto un **estado de homologación favorable hace al proveedor seleccionable** para el acto de compra y un **estado desfavorable alerta a la organización y en especial a los compradores del potencial de sustitución** que tiene un proveedor.

Para proteger el buen desarrollo de las líneas de negocio, desde el último trimestre del 2024, **bloqueamos el alta de nuevos proveedores críticos/significativos que no estén homologados con criterios ESG**.

La **vigencia de un estado favorable de homologación es de 3 años**, no obstante, solicitamos anualmente la actualización de la documentación que haya vencido.

### Indicadores de Evaluación ESG

Con el objetivo de alcanzar mayor eficiencia en la gestión de proveedores y el proceso de homologación, la Dirección Corporativa de Global Sourcing y Compras actualizó a principios de 2024 los **criterios de segmentación de proveedores**, para adaptar el requerimiento a la realidad de las empresas que forman parte de su cadena de suministro y facilitar la transición e integración de los criterios ESG como requisito de competitividad.

Esta actualización en los segmentos de proveedores ha permitido centrar la homologación en un número menor de proveedores en comparación del 2023 (2.964) sin afectar el **compromiso asumido** para este año 2024 de concentrar **más del 90 % del volumen de compra global en proveedores homologados** bajo criterios ESG (Environmental, Social, Governance).

	2024	
	Nº de proveedores	Importe de contratación (M€)
Número total de proveedores (Tier-1)	9.608	508,4
Número total de proveedores homologables (críticos/significativos)	2.035	475,3
% Volumen de contratación con proveedores homologables (críticos/significativos)	21 %	93 %

Nota: No se incluyen proveedores de Marruecos, Portugal ni Puerto Rico

### Resultados homologación de proveedores

Al cierre del año 2024, **hemos concentrado un 90 %** del volumen de contratación en proveedores homologados, cumpliendo satisfactoriamente el compromiso adquirido en el ejercicio anterior. Durante el 2025 se continuará trabajando en homologar el 100 % de los proveedores considerados críticos/significativos, tomando en cuenta positivamente a aquellos proveedores que han completado el proceso de homologación bajo criterios ESG aún y cuando no estén dentro de los segmentos considerados como homologables.

	2024	
	Nº de proveedores	Importe de contratación (M€)
Nº total de proveedores homologados	2.529	459,2
% Volumen contratado con proveedores homologados (Tier-1)	26 %	90 %
Proveedores homologados (críticos/significativos)	1.624	448,7
% de proveedores homologados (críticos/significativos)	80 %	88 %

### Auditoría Digitales ESG

En CIRSA queremos asegurarnos de ofrecer a nuestra cadena de suministro una transición justa hacia la sostenibilidad al mismo tiempo verificar que las actuaciones de nuestros proveedores se alinean con las políticas, principios y responsabilidades del grupo.

Como parte de nuestros procesos vinculados al control de riesgos, en CIRSA llevamos a cabo un **mecanismo de auditoría digital** que consiste en validar que la información y/o documentación aportada por el proveedor sea coherente y se encuentre debidamente actualizada.

Adicionalmente, en aquellos **proveedores considerados como gran empresa** se realiza un proceso de recolección de evidencias a través del portal web del proveedor que confirman que el proveedor integra criterios ESG en sus operaciones, integra los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en la Agenda 2030.



En la actualidad no se llevan a cabo auditorías in situ para validar la inclusión de prácticas ESG, aunque trabajamos proactivamente y de forma continua para extender el compromiso a los proveedores de la cadena de suministro.

	2024
	Nº de proveedores
Nº total de proveedores (críticos/significativos) auditados digitalmente	1.885
% de proveedores auditados digitalmente (Tier-1)	20 %
Nº de proveedores (críticos/significativos) auditados con impactos reales / potenciales	0
Nº de proveedores con impactos negativos descartados	0

### Desarrollo y planes de mejora para los proveedores

Durante este 2024 **en CIRSA hemos colaborado con aquellos proveedores de la cadena de suministro que han presentado dificultades para culminar el proceso de homologación satisfactoriamente**, proporcionándoles soporte y apoyo vía remota hasta culminarlo favorablemente. También recomendamos a nuestros proveedores capacitarse en esta materia a través de la **plataforma Open Academy Spain**, herramienta digital con alcance global puesta a disposición de forma gratuita por la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para la formación y el aprendizaje de la sostenibilidad empresarial a fin de mejorar su desempeño en estos aspectos.

Por otro lado, en CIRSA somos conscientes del papel que ejercemos como promotores e impulsores de la cultura de sostenibilidad, proporcionando de manera pública en nuestra página web a las diferentes partes interesadas **material informativo sobre la homologación ESG de nuestros proveedores**, los criterios que usamos para evaluar e incluso algunas prácticas que pueden considerarse en aras de mejorar el desempeño ESG, como por ejemplo medir sus avances y comunicar los resultados públicamente, a fin de facilitar la transparencia y el proceso de validación (auditorías de escritorio o in situ) por parte de las diferentes partes interesadas.

	2024
	Nº de proveedores
Nº total de proveedores significativos informados/capacitados sobre el proceso de evaluación ESG	886
% de proveedores apoyados de manera remota en el proceso de evaluación ESG	44 %
% de proveedores críticos/significativos con impactos negativos reales o potenciales con un plan correctivo	0

### Auditoría in situ de Sistema de Calidad

Por otro lado, conscientes de la importancia de la calidad de los productos que comercializamos, realizamos auditorías in situ a los proveedores de materiales, sistemas y tecnologías necesarias para la fabricación de máquinas recreativas y juegos slots. Con ello, evaluamos que los sistemas de calidad reportados e implantados por parte de estos proveedores se ejecutan correctamente.

Para realizar las auditorías de los sistemas de calidad, se ha adoptado el enfoque sistemático propuesto por la UNE-EN ISO 9001.2015 como marco referencial internacional.

Esta metodología incluye una evaluación integral basada en los siguientes pasos:

- Planificación de la auditoría: Se revisan los objetivos planteados y se establecen el alcance de las auditorías, la documentación aportada por el proveedor del sistema de calidad y se establece un plan detallado de auditoría.
- Ejecución de la auditoría: Se llevan a cabo visitas in situ, se observan los procesos y se realizan entrevistas con equipos clave.
- Análisis del desempeño: Se identifican las fortalezas, áreas de mejora y no conformidades, determinando el impacto para la calidad del suministro o producto comprado.
- Reporte y planes de desarrollo: Se comparten los resultados de las auditorías mediante un informe transparente y constructivo con recomendaciones para la mejora en el suministro y calidad del material o producto comprado.

Al cierre del 2024, éstos fueron los resultados alcanzados:

Nº de auditorías de Sistemas de Calidad in situ	16
% del volumen de contratación (industrial) con proveedores auditados	55 %

Durante el 2024 se han capacitado 4 personas y se les ha dotado de las habilidades técnicas necesarias para auditar los sistemas de gestión de calidad en línea con lo que establece la norma UNE-EN ISO 9001.2015. La formación ha estado a cargo de AENOR, proveedor técnicamente cualificado en esta área, destacando la importancia de establecer relaciones con profesionales educativos.

Con esta acción asumimos el compromiso de auditar durante el 2025 los sistemas de calidad de los proveedores que supongan el 90% del volumen de contratación de la división del negocio industrial.

Estos hitos no solo reafirman el compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, sino que, también refleja el compromiso social con los miembros de la plantilla al proporcionar herramientas y recursos que aumenten la eficiencia operativa y promuevan la innovación dentro de la organización.



## RELACIÓN CON ASOCIACIONES Y PATRONALES EMPRESARIALES

También es importante destacar la relación que mantenemos con las principales asociaciones y patronales empresariales. Estas relaciones son de vital importancia para nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo empresarial responsable.

Las principales asociaciones y patronales empresariales en las que tenemos presencia en España son:

### Pacto Mundial Naciones Unidas

Iniciativa líder de sostenibilidad empresarial.



### Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)

Organización empresarial que representa a los empresarios españoles.



### Consejo Empresarial del Juego (CEJUEGO)

Patronal que representa al sector del juego privado en España.



### Asociación Española de Casinos de Juego (AECJ)

Asociación que representa a los casinos de España ya sea en el ámbito nacional o UE.



### Asociación española de Empresarios de Salones de Juego y Recreativos (ANESAR)

Aglutina a las asociaciones autonómicas de empresarios del sector de los salones de juego.



### Patronal del Joc Privat de Catalunya

Asociación empresarial integrada por las principales empresas del juego privado de Catalunya.



### Instituto Oficiales de Cumplimiento

Asociación que une a los oficiales de cumplimiento de las principales multinacionales.



### Foment del Treball Nacional

Confederación que representa a los empresarios y a la industria catalana.



### Confederación Española de Empresarios del Juego Recreativo en Hostelería (COFAR)

Aglutina asociaciones autonómicas de empresarios de máquinas recreativas en hostelería.



### Confederación Española de organizaciones de empresarios del juego del Bingo (CEJ)

Aglutina a las asociaciones autonómicas de empresarios del sector del bingo.



### JDigital

Asociación que representa a los licenciatarios de juego online en España.



### Asociación Española de Fabricantes de máquinas recreativas y de Juego (ASESFAM)

Asociación de Fabricantes de máquinas recreativas y de Juego.



## COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En consonancia con lo expuesto en este Informe de Sostenibilidad 2024 y en nuestra **Política de compromiso con los grupos de interés**, CIRSA desarrolla su proyecto empresarial bajo un enfoque de sostenibilidad integral. Este compromiso se extiende a la sociedad en su conjunto, abarcando a nuestros empleados, clientes, proveedores, inversores, administraciones públicas y las comunidades locales donde operamos. A través de la prestación de un servicio eficiente, rentable y de calidad, CIRSA busca generar valor compartido y contribuir al desarrollo sostenible de su entorno.

Nuestro compromiso con:

1. Empleados	2. Clientes	3. Proveedores	4. Inversores
Fomentamos un ambiente de trabajo seguro y saludable, ofrecemos oportunidades de desarrollo profesional y promovemos la igualdad, diversidad e inclusión.	Ofrecemos productos y servicios de calidad, garantizamos la satisfacción del cliente y gestionamos de manera eficiente las quejas y reclamaciones, ofreciendo un entorno seguro en materia de Juego Responsable.	Establecemos relaciones de largo plazo con proveedores éticos y responsables, promovemos prácticas comerciales justas y transparentes y fomentamos la innovación.	Facilitamos el acceso a información relevante, organizando reuniones periódicas y promovemos una comunicación transparente.
5. Comunidades locales	6. Gobierno	7. Medios de comunicación	8. ONG's y competidores
Contribuimos al desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos, minimizando el impacto ambiental de sus operaciones y participar en iniciativas comunitarias.	Cumplimos con todas las leyes y regulaciones aplicables y colaboramos con las autoridades gubernamentales en iniciativas de interés común, sólo operando en mercados regulados.	Mantenemos una relación abierta y transparente con los medios de comunicación y proporcionamos información precisa y oportuna.	Colaboramos con ONGs en proyectos de interés común y monitoreamos las prácticas de la competencia y buscamos oportunidades de colaboración en temas de interés común.

Nuestros **sistemas de seguimiento de participación** aplican a todas nuestras operaciones locales:

- A través de **evaluaciones de impacto y encuestas periódicas** sobre la percepción de las partes interesadas en nuestra estrategia de participación, hemos llevado a cabo un análisis de materialidad exhaustivo. Este proceso, que incluyó entrevistas y encuestas dirigidas a todos nuestros grupos de interés, nos ha permitido identificar los asuntos más relevantes para el Grupo.
- Mantenemos a disposición de nuestras partes interesadas **diversos canales de comunicación para facilitar la interacción con la empresa**. Además de los mecanismos de comunicación establecidos en cada unidad de negocio, pueden contactarnos a través de nuestra página web y del Canal de Línea Ética. Adicionalmente, en este informe se proporciona un listado telefónico correspondientes a los distintos países donde operamos.
- Con el objetivo de **identificar y abordar las preocupaciones emergentes de nuestras partes interesadas**, llevamos a cabo reuniones periódicas con los distintos grupos de interés. Mantenemos una participación activa en eventos, ferias, convenciones y encuentros relevantes para los ámbitos sectorial, laboral, de compliance y de sostenibilidad, entre otros.
- La **gestión de quejas y reclamaciones** es un aspecto fundamental de nuestro compromiso con la mejora continua. En este informe, detallamos los procesos y mecanismos implementados para asegurar una tramitación eficiente y transparente de las incidencias comunicadas por nuestros grupos de interés.

## DERECHOS HUMANOS

En CIRSA, la **defensa de los derechos humanos es un pilar fundamental de nuestra cultura corporativa** y se encuentra integrada en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales. Nos comprometemos a respetar y proteger los derechos humanos de todas las personas, incluyendo nuestros empleados, clientes, proveedores y las comunidades en las que operamos.

Además de nuestra adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, estamos alineados con:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- La Declaración de la Organización del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- Los principios rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- El Convenio Europeo del Derechos Humanos

En este sentido, con independencia de nuestro compromiso público a través de la **Política de Derechos Humanos**, disponemos de medidas para poder identificar y gestionar cualquier tipo de potencial vulneración de derechos humanos.



### Nuestros principios:

1. Rechazo del trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil	2. Respeto a la diversidad y combatir la discriminación en el lugar de trabajo	3. Lucha contra el acoso y la violencia	4. Promoción libertad de asociación y negociación colectiva
Velamos por la defensa de los intereses generales de la sociedad y por los derechos de los menores. Nos oponemos y condenamos el trabajo forzoso u obligatorio así como el trabajo infantil.	Trabajamos para garantizar el trato equitativo y digno para todos los empleados, No toleramos y condenamos prácticas discriminatorias por cuestiones de raza, color, género, orientación sexual, religión y otro tipo de cuestiones.	Condenamos cualquier tipo de acoso y violencia tanto en el ámbito laboral como fuera de él. Operamos de acuerdo a la legislación de cada país en el que desarrollamos nuestras actividades y conforme a nuestro Código de Conducta.	Respetamos la diversidad de opciones y visiones tanto dentro como fuera de la organización. Salvaguardamos la libertad de asociación y de negociación colectiva de nuestros empleados, proveedores y colaboradores.
5. Seguridad y salud en el trabajo	6. Condiciones de trabajo justas y favorables	7. Respeto a los derechos de las comunidades	8. Impulso de iniciativas relacionados con el buen uso del suelo y el agua
Centramos nuestros esfuerzos en facilitar un entorno y espacio de trabajo seguros y saludables. Promovemos la formación continua en materia de prevención de riesgos laborales y evaluaciones de las condiciones de seguridad y vigilancia de la salud.	Ofrecemos condiciones de trabajo justas, positivas y favorables, operando de forma alineada con las leyes de cada país y ofrecemos política de remuneración justa y equitativa, teniendo en cuenta los convenios colectivos y normativas vigentes de cada país.	Tenemos un firme compromiso por el respeto a todas las zonas en las que operamos, alineados con las normativas de cada territorio. Prestamos especial atención a aquellas comunidades más vulnerables desde nuestro compromiso empresarial.	Mantenemos un firme compromiso con el medioambiente y la sostenibilidad en general. Trabajamos para el fomento de buenas prácticas relacionadas con el buen uso del suelo, el agua y gestión de residuos.

Para garantizar el cumplimiento de nuestra política de derechos humanos, hemos implementado una serie de mecanismos y medidas, que incluyen:

- **Debida diligencia:** Evaluamos y gestionamos los riesgos de derechos humanos en nuestras operaciones, cadenas de suministro y nuevas adquisiciones. Es un proceso continuo y proactivo que llevamos a cabo para identificar, evaluar y gestionar los riesgos e impactos, tanto reales como potenciales, que nuestras operaciones y relaciones comerciales puedan tener en los derechos humanos. Este proceso abarca toda nuestra cadena de valor, desde la selección de proveedores hasta la entrega de nuestros productos y servicios.

Nuestra debida diligencia se centra en los siguientes aspectos clave:

- **Trabajo forzoso, infantil y/o trata de personas:** Implementamos medidas rigurosas para prevenir y detectar cualquier forma de trabajo forzoso, infantil y/ o trata de personas. Esto incluye la verificación de las condiciones laborales de nuestros proveedores y verificación de la edad de los empleados.
- **Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva:** Respetamos el derecho de nuestros empleados a formar sindicatos y a participar en la negociación colectiva. Fomentamos un diálogo abierto y constructivo con los representantes de los empleados y nos aseguramos de que no haya represalias contra aquellos que ejercen estos derechos.
- **Remuneración igualitaria:** Nos comprometemos a garantizar la igualdad salarial entre hombres y mujeres que realizan trabajos de igual valor. Tomamos medidas para corregir cualquier brecha salarial injustificada.
- **No discriminación:** Prohibimos cualquier forma de discriminación en el empleo y la ocupación, ya sea por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, origen nacional o social, discapacidad o cualquier otra condición, incluyendo la edad. Fomentamos la diversidad y la inclusión en todos los niveles de nuestra organización.

Además de estas medidas específicas, nuestra debida diligencia incluye:

- **Evaluación de riesgos:** Identificamos y evaluamos los riesgos corporativos, incluidos los derechos humanos, en nuestras operaciones y cadenas de suministro, utilizando herramientas y metodologías reconocidas internacionalmente.
- **Medidas de prevención y mitigación:** Implementamos medidas adecuadas para prevenir y mitigar los riesgos identificados, que pueden incluir políticas, procedimientos, formación, auditorías y sistemas de seguimiento.
- **Seguimiento y mejora continua:** Monitoreamos la eficacia de nuestras medidas de debida diligencia y realizamos ajustes y mejoras continuas en función de los resultados y las nuevas informaciones disponibles.
- **Canales de denuncia:** Hemos establecido el canal de Línea Ética, de carácter confidencial, para que las personas puedan denunciar cualquier violación de derechos humanos. En este año 2024 se han reportado 9 casos de vulneración de derechos humanos relacionados en su totalidad con casos de discriminación o acoso habiendo sido resueltos la totalidad de los mismos.
- **Formación y sensibilización:** Capacitamos a nuestros empleados y socios comerciales sobre los derechos humanos y cómo prevenir y abordar posibles vulneraciones.
- **Colaboración:** Trabajamos con organizaciones de la sociedad civil, gobiernos y otras empresas para promover y proteger los derechos humanos.

En CIRSA, creemos que el respeto y la protección de los derechos humanos son esenciales para construir un futuro más justo y sostenible para todos.