



Informe de sostenibilidad 2024



EN CIRSA
SOMOS ESG

COMPROMISO ESG CREANDO VALOR SOSTENIBLE



1. Mensaje del Presidente	4
2. Acerca de este informe	6
Análisis de doble materialidad	8
3. Sobre nosotros	12
Nuestra actividad empresarial	13
Gestión de Riesgos	16
ESG de un vistazo	26
Compromiso y objetivos ESG	27
4. Juego Responsable	32
Objetivo y estrategia	33
Acciones y resultados	34
5. Medioambiente	40
Objetivo y estrategia	41
Acciones y resultados	43
6. Social	50
Objetivo y estrategia	51
Nuestro equipo en números	52
Acciones y resultados	54
Nuestra contribución a la sociedad	78
Objetivo y estrategia	79
Acciones y resultados	79
7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	82
Objetivo y estrategia	83
Acciones y resultados	88
8. Conclusiones	108
 APÉNDICE	 110
Indicadores 2024	111
Indicadores GRI	117
Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018	126
Relación empresas grupo consolidado CIRSA	131
Informe de verificación Independiente Auditor Externo EY	133

El presente documento constituye el estado de información no financiera (EINF) de la Sociedad CIRSA ENTERPRISES, S.A. y de su grupo consolidado de sociedades dependientes que lo componen (de ahora en adelante, CIRSA, ver apéndice). Este EINF se ha elaborado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018. La información contenida en el EINF, si bien se presenta en documento separado, forma parte del Informe de Gestión Consolidado del grupo CIRSA. En su elaboración se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y lo establecido en los Estándares de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

01

La sostenibilidad en el eje de nuestro crecimiento



Mensaje del Presidente

Este año, de nuevo, hemos de estar **muy satisfechos con los resultados obtenidos tanto a nivel cuantitativo como en nuestras acciones en materia de sostenibilidad**. Esta satisfacción no es plena, ya que lamentablemente además de los conflictos geopolíticos que continúan existiendo en diferentes geografías, hemos de añadir catástrofes medioambientales que han impactado directamente en nuestros equipos y operaciones.

En este 2024 las terribles inundaciones que han anegado parte de España, especialmente al sur de la ciudad de Valencia y municipios colindantes, nos han impactado directamente requiriendo de todos nuestros recursos y apoyo para el personal afectado. Desde aquí, quiero **mostrar nuestro apoyo incondicional a las víctimas de la catástrofe**.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad sigue invariable y mantenemos el convencimiento de que se trata de una sólida fuente de creación de valor para la compañía. Si bien nuestro enfoque en la rentabilidad y

eficiencia se ven reflejados año tras año en **una trayectoria de resultados sobresaliente** estos no tendrían valor si no se complementaran con la excelencia en la gestión de la sostenibilidad en su totalidad.

Un reconocimiento a esta gestión ha sido la **mejora en casi un 50% en nuestro rating ESG de S&P**, situándonos en el **top 10** de las empresas del sector a nivel global o el mantenimiento del tercer puesto en la industria del juego en el correspondiente a **Sustainalytics**, con una valoración global de **Riesgo Bajo**.

Por destacar algunos aspectos en los que vamos a profundizar en el contenido de este informe, durante este año **hemos renovado nuestra certificación en Juego Responsable por parte de G4** ampliándola a nuestra división online, acreditándose una vez más nuestro firme compromiso con el juego responsable y nuestra visión del juego como actividad de entretenimiento y diversión.

"Si bien nuestro enfoque en la rentabilidad y eficiencia se ven reflejados año tras año en una trayectoria de resultados sobresaliente estos no tendrían valor si no se complementaran con la excelencia en la gestión de la sostenibilidad en su totalidad."

En términos de buen gobierno hemos seguido avanzando creándose las pertinentes comisiones con el objetivo de reforzar la gobernanza y el desarrollo estratégico de la organización.

A destacar que nuestro consejo asesor **está compuesto por 5 consejeros de los cuales 4 son mujeres**, posicionando a CIRSA como un **referente en el sector** en términos de diversidad y equidad de género.

Así mismo, en la dimensión social, hemos constituido el **Comité de Diversidad, Igualdad e Inclusión** para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación bajo ningún concepto para nuestro mayor activo, que indudablemente son las personas que día a día a través de su trabajo y dedicación, garantizan gracias a su compromiso, nuestro éxito.

En este ámbito, también quiero destacar la firma del acuerdo internacional con **Uni Global Union** que

claramente refuerza nuestro compromiso con el dialogo social dando cobertura a todos los empleados del Grupo.

Y en cuanto al medioambiente, seguimos enfocados en reducir nuestras emisiones y en conseguir nuestro objetivo de NetZero en 2035, para lo que hemos estado trabajando durante este ejercicio en nuestra próxima **adhesión durante el 2025 al SBTi** (Science Based Target Initiative) para dotar de mayor solidez a nuestro plan de descarbonización.

En resumen, **vamos a continuar nuestro camino, cumpliendo como siempre con nuestros compromisos** ante todos nuestros grupos de interés y con la certeza de que, como el cartero, siempre entregamos a tiempo.



"...nuestro mayor activo, que indudablemente son las personas que día a día a través de su trabajo y dedicación, garantizan gracias a su compromiso, nuestro éxito."

Joaquim Agut

Presidente ejecutivo de CIRSA



02

Acerca de este informe

Criterios ESG



Nuestra estrategia de comunicación se basa en garantizar la transparencia de nuestras actividades y, atendiendo a este compromiso, ofrecemos a nuestros grupos de interés la información más completa sobre nuestra estrategia ESG, objetivos y resultados obtenidos.



En línea con este **compromiso**, publicamos nuestro informe de Sostenibilidad 2024, donde informamos de nuestros avances en materia de Juego Responsable, entorno social, gobierno corporativo y medioambiente.

Este documento es también un ejercicio de transparencia que pretende trasladar a nuestros grupos de interés los avances del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad tanto a nivel interno como externo.

Con el objetivo de facilitar la comprensión del lector acerca de la evolución de nuestro negocio desde su origen, incluimos también cifras e hitos relativos a ejercicios previos.

Para elaborar este informe, hemos seguido un proceso amplio y riguroso que implementa un sistema de definición, medición, gestión y reporte de cada KPI (Key Performance Indicator) en los **11 países en los que estamos presentes. Como novedad y parte del proceso de adaptación a la nueva normativa europea Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)** hemos incluido un **análisis y evaluación de la doble materialidad** ayudándonos a identificar los aspectos más relevantes para nuestra empresa y para nuestros grupos de interés.

Este informe ESG refleja todos los ámbitos relacionados con estos criterios que tenemos la responsabilidad de tratar como líderes en el sector del juego. Con él queremos explicar cómo nosotros, en CIRSA, gestionamos los riesgos y oportunidades en

relación con los temas sociales, medioambientales y de gobernanza.

Su estructura se centra en los aspectos relevantes y necesarios para entender el desarrollo empresarial de CIRSA, así como la posición de mercado y el desarrollo de los criterios ESG. Con cada uno de ellos, exponiendo su finalidad, estrategia y el desempeño.

Empezamos con el eje central de este informe ESG, que es el Juego Responsable, seguido por el medioambiente y la dimensión social de nuestra actividad, que se dividen en dos secciones: nuestro personal y nuestra contribución a la sociedad. Por último, tratamos el cumplimiento normativo y el Gobierno Corporativo.

Este **informe ha sido revisado y aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía**. Asimismo, ha sido **verificado por un tercero independiente** y abarca la actividad del Grupo CIRSA tanto a nivel nacional e internacional, e incluye iniciativas y métricas de rendimiento de nuestras operaciones globales entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2024**, mismo período que reportamos para la **información financiera** del Grupo.

Los contenidos incluidos en este informe se complementan con el resto de las publicaciones e información disponible en nuestra web corporativa www.cirsa.com

Este informe ha sido publicado el 3 de abril de 2025.

Análisis de doble materialidad

Para este año 2024, y siguiendo con nuestro compromiso con la sostenibilidad, se ha realizado con carácter voluntario el análisis de doble materialidad global de toda la Compañía.

El objetivo del mismo es identificar y priorizar los aspectos más relevantes para CIRSA, basado en el concepto de doble materialidad, que incluye la materialidad de impacto así como la materialidad financiera.

El análisis se ha realizado utilizando como referencia lo establecido en la Directiva (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de Diciembre de 2022, la **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**, normativa europea que introduce por primera vez la obligatoriedad de abordar los reportes de información no financiera desde la perspectiva de la doble materialidad, tanto financiera como de impacto. Asimismo lo establecido en la **European Sustainability Reportings Standards (ESRS) - 2023** identificando una serie de indicadores con el objetivo de estandarizar los informes y por último las **Guías EFRAG** (2024), que tienen como objetivo proporcionar herramientas a las empresas para facilitar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en las normas ESRS.

La metodología utilizada en el proceso de elaboración del Análisis de Doble Materialidad de CIRSA ha constado de las siguientes fases descritas a continuación:

1. Análisis del Contexto de la organización

En esta 1ª fase del trabajo se ha llevado a cabo un análisis de contexto del sector en el que opera CIRSA, así como del **modelo de negocio** de la compañía. Esto ha permitido una primera aproximación a los temas más relevantes para CIRSA.

Entre las cuestiones analizadas destacan:

- Tendencias en el modelo de negocio y sostenibilidad, a través del estudio de los informes sectoriales u otras fuentes.
- Benchmark de competidores del sector.
- Estándares de referencia.(GRI, SASB, ESRS).

Para lograr un resultado completo de los impactos de la Compañía, se ha puesto el foco en cada una de sus líneas de negocio de manera individualizada. El entendimiento de las particularidades de cada una de las actividades de la Compañía ha permitido una mayor precisión en el análisis.

A continuación se presentan las áreas analizadas:



Casinos



Juegos y apuestas online



Operación de máquinas recreativas España



Operación de máquinas recreativas Italia

2. Identificación de impactos reales y potenciales

En esta 2ª fase se ha procedido a la identificación de los impactos reales y potenciales relacionados con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza en las operaciones propias de CIRSA, considerando la metodología emitida desde el EFRAG basada en los requisitos establecidos en el ESRS 1, específicamente en el apartado AR 16 que incluye un listado de temas de sostenibilidad como primer punto de partida. Este listado busca **garantizar la exhaustividad en la identificación de los asuntos relevantes**. Sin embargo, conforme a las directrices del ESRS, esta lista no sustituye la evaluación de materialidad, sino que debe tenerse como una referencia inicial para un análisis más profundo.

El detalle de los temas materiales identificados para la actividad de CIRSA, según su categoría, es:

Temas de medioambiente (E)



Cambio
climático



Contaminación



Agua y recursos
marinos



Biodiversidad
y ecosistemas



Economía
circular

Temas sociales (S)



Condición de
trabajo de
personal propio



Igualdad de
trato y
oportunidades
para todos
(personal
propio)



Otros derechos
laborales
(personal propio)



Trabajadores de
la cadena de
valor



Colectivos
afectados



Inclusión social
de los
consumidores
y/o usuarios
finales



Juego
Responsable

Temas de gobernanza (G)



Conducta
Empresarial



Digitalización



Investigación,
innovación y
desarrollo
(I+D+i)



Ciberseguridad
y privacidad



Geopolítica

A partir del listado de estos temas y el análisis contextual, se han identificado una lista de más de 100 impactos asociados entre impactos positivos o negativos, reales o potenciales. Los **impactos positivos** son aquellos impactos de la organización que contribuyen (**real**) o que podrían contribuir (**potencial**) al desarrollo sostenible a través de sus actividades (a corto, medio y largo plazo). Los **impactos negativos** son aquellas actividades de la organización que dañan (**real**) o podrían contribuir negativamente (**potencial**) al desarrollo sostenible (a corto, medio y largo plazo).

3. Evaluación de IROs y determinación de asuntos materiales

En esta 3ª fase, se ha obtenido el **listado definitivo de impactos y se han identificado sus riesgos y oportunidades** (IROs), siendo posteriormente evaluados en el análisis de doble materialidad.

En este sentido se determinaron criterios, ponderaciones y umbrales claros para la evaluación de cada uno de estos IROs desde la perspectiva de materialidad de impacto y materialidad financiera para las 3 categorías de ESG.

Como parte esencial en el proceso, se ha involucrado a los principales grupos de interés de la Compañía, tanto internos como externos, utilizando el método más adecuado para cada uno de ellos, realizando entrevistas y cuestionarios.

Grupo de Interés internos - valoración de los impactos con el departamento de Sostenibilidad, directivos y empleados mediante entrevistas y cuestionarios.



Directivos

Priorización de temas mediante entrevistas



Comité de empresa

Priorización de temas mediante cuestionarios



Directores de país

Priorización de temas mediante cuestionarios

Grupo de Interés externos - valoración de los impactos con proveedores y asociaciones sectoriales.



Asociaciones sectoriales

Priorización de temas mediante entrevistas



Proveedores

Priorización de temas mediante entrevistas

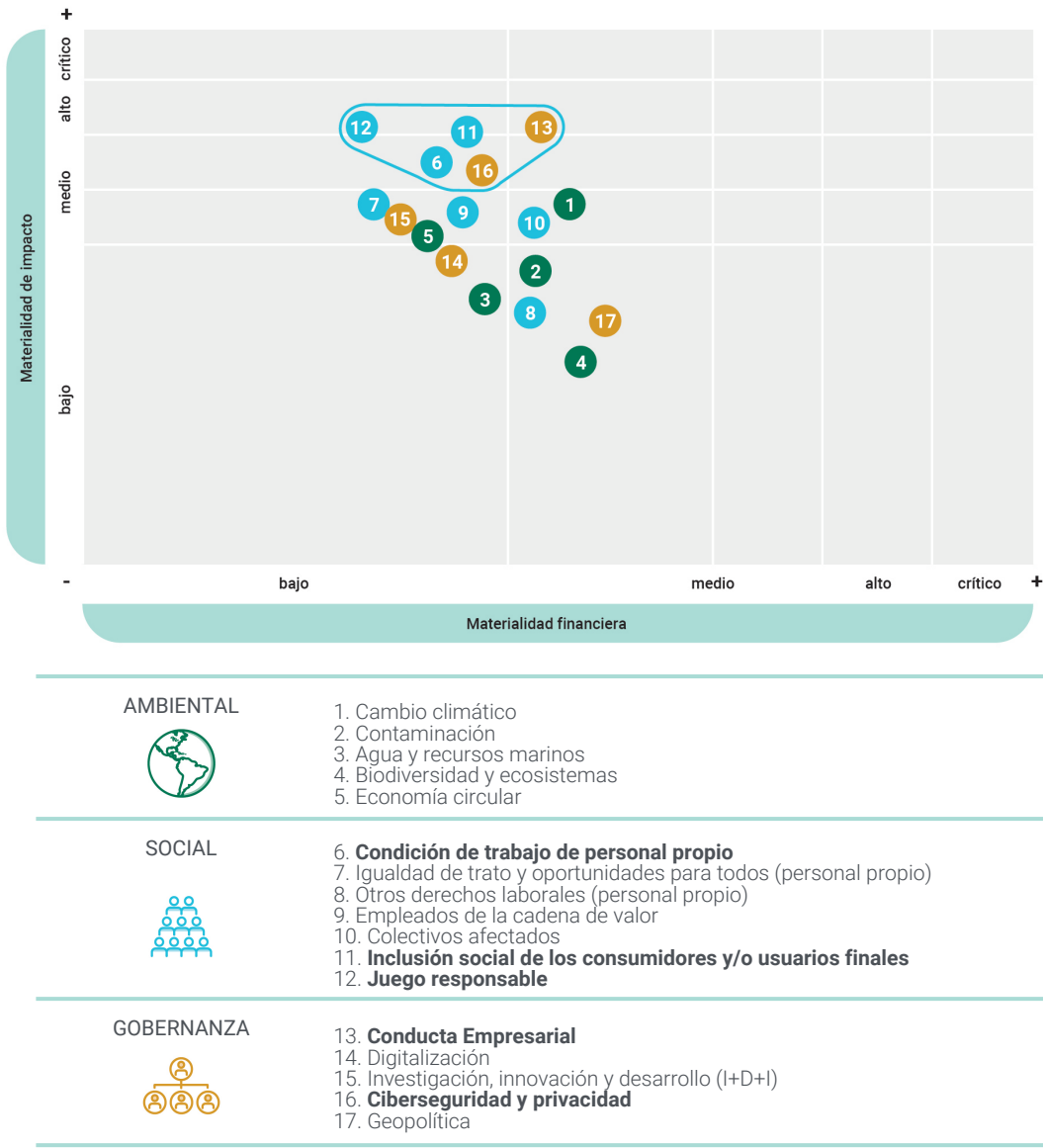
4. Consolidación de la información y reporting

La 4ª y última fase se caracteriza por ser el **resultado final del Análisis de Doble Materialidad** siendo así la combinación del resultado obtenido de la Materialidad Impacto y Materialidad Financiera de todos los Impactos, Riesgos y Oportunidades asociados a los 17 temas en las tres categorías ESG (Ambiental, Social y de Gobernanza) identificados para el Grupo CIRSA.

Los asuntos resultantes como más relevantes reflejan la posición actual de CIRSA a nivel de sostenibilidad y sobre los cuales se deberán tomar acciones, establecimiento de metas y políticas para seguir creando valor y estar alineados a la responsabilidad con el medioambiente y las nuevas regulaciones europeas de información de sostenibilidad.

En la matriz se incluye la priorización de los temas ESG más relevantes para CIRSA. La identificación de los mismos, parte del análisis de doble materialidad realizado por la Compañía.

Tras la identificación de impactos, tanto reales como potenciales, y de naturaleza positiva o negativa, evaluados por los Grupos de Interés (Materialidad de Impacto), así como de las valoraciones de los riesgos y oportunidades (Materialidad Financiera) asociados a cada uno de estos, se ha elaborado la siguiente matriz de **Doble Materialidad, teniendo en cuenta los riesgos residuales**.



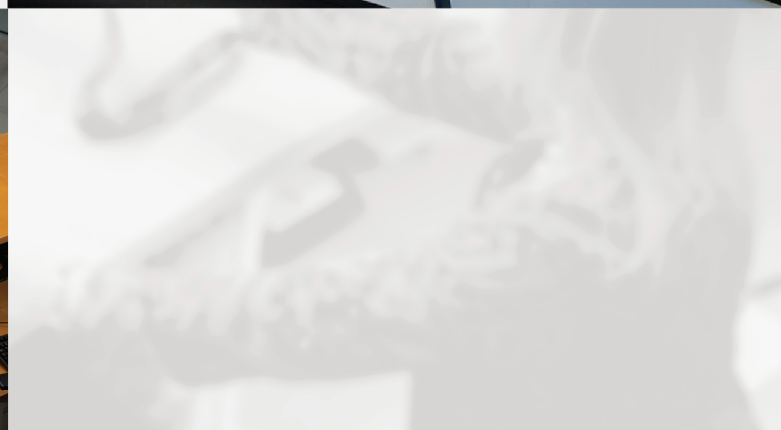
Estos datos coinciden en su mayoría con los asuntos materiales obtenidos del análisis de materialidad realizado en el ejercicio 2023, que son los que se tienen en cuenta para la confección de este informe.

El resultado de dicho análisis fue la identificación de 16 temas relevantes para la Compañía, que a su vez, se clasificaron en un nivel de importancia muy alta (1. Juego Seguro, 2. Ciberseguridad, 3. Corrupción y soborno, 4. Impacto en las comunidades locales, 5. Gestión del Talento y condiciones laborales, 6. Salud y seguridad laboral), importancia alta (6 temas) e importancia media (6 temas).

03

Sobre nosotros

Líderes del sector desde 1978



Nuestra actividad empresarial

QUÉ HACEMOS

CIRSA es una empresa multinacional líder del sector del juego y el ocio que inició su actividad en 1978 en España. Desde entonces, con una posición de liderazgo en nuestros mercados, nos hemos expandido, además de a una serie de países cuidadosamente seleccionados de América Latina, a Italia y Marruecos. En este 2024 hemos iniciado actividad en Puerto Rico y Portugal.

Cubrimos una extensa gama de productos y servicios del sector del juego, desde el diseño, fabricación, software y comercialización de máquinas recreativas para exclusivamente el mercado español, hasta la gestión de máquinas recreativas, casinos, juego online y apuestas deportivas.

En CIRSA a 31 de diciembre de 2024 trabajaban 15.510 personas en más de 447 establecimientos en 11 países. Nuestra actividad se desarrolla tanto en nuestros casinos como en locales de terceros.

Contamos con **cuatro unidades de negocio principales**:



Casinos

Dentro del negocio de casinos englobamos nuestra oferta retail de salas de gestión propia que incluye en todos los casos una amplia variedad de máquinas recreativas, ruletas electrónicas junto con otros juegos electrónicos, así como en algunos casos mesas de juego y bingo tradicional. Toda esta oferta se complementa con una amplia gama de servicios, como gastronomía y espectáculos.



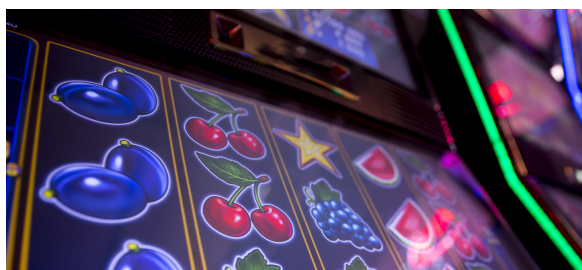
Juegos y apuestas online

Nuestra oferta online incluye apuestas deportivas, juegos de casino y juegos sociales. Estos servicios se ofrecen principalmente bajo las marcas Sportium, E-Play24 y Apuesta Total. Adicionalmente, gestionamos apuestas deportivas en salas de juego y bares que nos permite ofrecer una experiencia de entretenimiento omnicanal a todos nuestros clientes.



Operación de máquinas recreativas España

Explotación de máquinas recreativas (AWP) en bares, cafés y restaurantes. Asimismo desde la división B2B diseñamos, fabricamos y comercializamos máquinas recreativas para el mercado español, además de desarrollar y comercializar software para gestionar casinos. La gama completa de productos y servicios se distribuye tanto al Grupo como a otras empresas.



Operación de máquinas recreativas Italia

Explotación de máquinas recreativas (AWP y VLT) en bares, cafés, restaurantes, salones y salas de bingo.

POSICIÓN EN EL MERCADO

Somos una empresa multinacional líder en el sector del juego y el ocio, no solo en términos de cuota de mercado, sino también como una empresa líder y reconocida por su creatividad, innovación, profesionalidad, diversidad, servicio y resultados.

Desde nuestra creación en 1978, ofrecemos soluciones a medida y proporcionamos a los mercados y clientes los mejores productos y servicios. A diferencia de empresas online y nuevas empresas del sector, CIRSA tiene presencia desde hace años en cada uno de sus mercados, donde siempre hemos renovado al vencimiento nuestras licencias y concesiones. Esto no sólo nos ha llevado a una posición de liderazgo en cuanto a cuota, sino que también ha generado un compromiso demostrado y duradero con los más altos estándares de ética profesional y cumplimiento normativo en cada país en los que tenemos presencia, reconocido ampliamente por los legisladores, clientes y otros grupos de interés. A continuación, reflejamos los hitos más relevantes:



Como Grupo, nos esforzamos en maximizar nuestra eficiencia y productividad a la vez que desarrollamos y consolidamos un crecimiento rentable y sostenible a través de sólidos planes de inversión correctamente implementados. El actual equipo directivo se incorporó a CIRSA en julio de 2006. Desde entonces, siempre ha cumplido todos sus compromisos. En julio de 2018, Blackstone adquirió la mayoría de las acciones de CIRSA, contribuyendo con su profundo conocimiento del mercado financiero y su peso específico en el mismo, al desarrollo de nuestra estrategia. En el año 2023 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en este año 2024 hemos iniciado actividad en Puerto Rico y Portugal. También destacar la adquisición en julio 2024 de la empresa Apuesta Total en Perú, que nos consolida como empresa líder en el país.

Nos esforzamos en maximizar nuestra eficiencia y productividad a la vez que desarrollamos y consolidamos un crecimiento rentable, a través de sólidos planes de inversión correctamente implementados, respaldados por una estrategia empresarial diversa y sostenible.

+ crecimiento rentable, consolidación empresarial y adquisiciones selectivas

+ diversificación única por región y segmento de juego

+ desarrollo de un modelo de negocio multicanal sostenible y de éxito

+ logro de una posición de liderazgo sólida en los diferentes mercados en los que estamos presentes

LOS NÚMEROS DE CIRSA

Hasta el 31 de diciembre de 2024, gestionamos un total de 447 casinos, 83.827 máquinas recreativas y 654 mesas de juego. Recibimos más de 50 millones de visitantes anuales, consolidando nuestra oferta como un espacio global de entretenimiento. Además, coordinamos la realización de miles de eventos, complementando la experiencia de juego ofrecida en nuestros establecimientos.

La oferta de CIRSA está presente en 11 países, todos ellos sin excepción son países con mercados regulados.



		Casinos	Máquinas	Mesas	Juego Online
España		268	40.121	49	✓
Colombia		78	7.907	255	✓
Perú		19	4.131	40	✓
México		30	7.435	162	✓
Panamá		36	8.424	19	✓
República Dominicana		6	917	63	-
Marruecos		3	417	46	-
Costa Rica		7	844	20	-
Italia (*)		-	13.586	-	✓
Puerto Rico		-	45	-	-
Portugal		-	-	-	✓
Total		447	83.827	654	7

En las geografías donde no hay ✓ no ofrecemos juego online por no estar regulado.

(*) En Italia hay 8 salas no incluidas en la unidad de negocio de casinos, sino en la Operación de máquinas recreativas Italia.

ESG

Gestión del riesgo

Identificación, evaluación y gestión eficaz



Objetivos y estrategia

CIRSA ha implementado un **Sistema integral de Control y Gestión de Riesgos** (SCGR), siguiendo los principios y la metodología delineada en el marco **COSO** ("Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission"). El propósito fundamental del SCGR es optimizar la generación de valor económico y fomentar el crecimiento sostenible del Grupo, considerando cuidadosamente los riesgos a los que se encuentra expuesto. La identificación, evaluación y gestión eficaz de estos riesgos proporcionan a CIRSA una mayor certeza en la toma de decisiones y en el logro de sus objetivos estratégicos. Asimismo, el SCGR busca brindar a los grupos de interés y al mercado en general un nivel de seguridad apropiado en la preservación y maximización del valor generado.

Principales Hitos 2024

- Promoción activa de una cultura de riesgo dentro de la Organización y a todos los niveles.
- Aprobación del Manual de Gestión de Riesgos de CIRSA.
- Actualización de las matrices de riesgos tanto de las áreas de negocio como de las corporativas.
- Implantación de un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF).
- Implantación y mantenimiento del Sistema de Control Interno de Información No Financiera (SCIINF)
- Generación de la matriz de riesgos climáticos siguiendo las directrices de TCFD/TNFD.

Prioridades 2025

- Mejora continua del modelo de gestión de riesgos y seguimiento de los planes de acción y oportunidades de mejora identificados.
- Actualizar el Sistema de Control Interno de la Información sobre Sostenibilidad (SCIIS) para adaptarlo a la nueva normativa europea CSRD.
- Seguir trabajando en la adopción de las buenas prácticas de TCFD/TNFD (Task force on Climate-related Financial Disclosures/Task force on Nature-related Financial Disclosures) en el reporte de riesgos climáticos y oportunidades.
- Implementación de una nueva herramienta para la gestión integrada de riesgos.
- Mapa de riesgos corporativos como herramienta de gestión del Consejo de Administración.
- Determinación del apetito y nivel de riesgo por parte del Consejo de Administración.



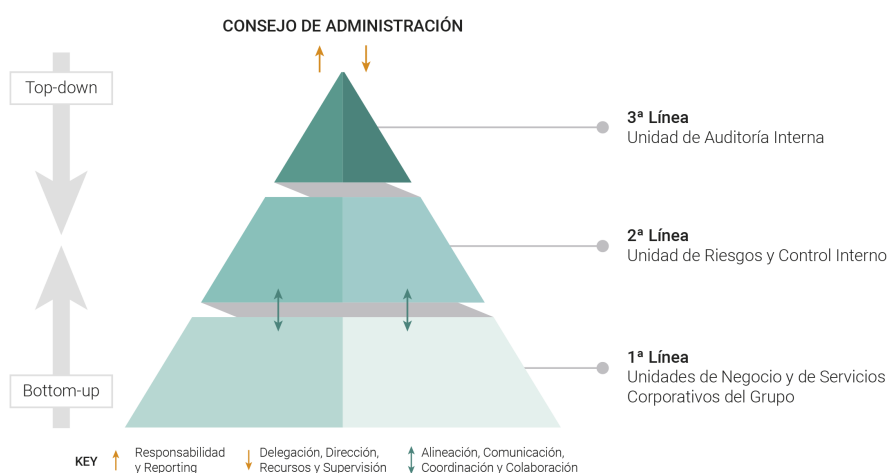
RISK GOVERNANCE

El SCGR es promovido desde el Consejo de Administración y por la Alta Dirección de la Compañía, no obstante, las distintas unidades de estructura y de negocio forman parte de manera proactiva en el SCGR y sus responsabilidades están claramente definidas en el modelo de gestión de riesgos.

- **Consejo de Administración:** Tiene la responsabilidad de aprobar la Política de Control y Gestión de Riesgos de CIRSA, establecer la estrategia y nivel de apetito al riesgo, así como la supervisión general de los riesgos y controles de la Compañía.
- **Alta Dirección:** Tiene la responsabilidad de monitorizar y gestionar los riesgos identificados y del seguimiento de indicadores de riesgo.
- **Unidades de negocio:** Identifica y gestiona los riesgos en el día a día de las operaciones dentro de sus áreas de negocio, incluyendo los riesgos emergentes.
- **Departamento corporativo de control interno y gestión de riesgos:** Asesora a las unidades de negocio en el proceso de identificación y gestión de los riesgos, así como en la implantación y mejora continua de los controles internos mitigantes de los riesgos, además de impulsar la evaluación de la eficacia de los controles como mínimo de forma anual.
- **Departamento corporativo de auditoría interna:** Evalúa la eficacia del sistema de control interno y se encarga de reportar a la Alta Dirección el nivel de aseguramiento del SCGR, contemplando en su Plan de Auditoría las diferentes actuaciones.

Para la gestión del SCGR, CIRSA sigue el modelo de las tres líneas para asegurar que los riesgos estén gestionados y supervisados de una manera eficaz y eficiente.

El modelo de CIRSA permite promover una adecuada cultura al riesgo dentro de la organización, así como facilitar el reporte de la gestión de riesgos para una mejor toma de decisiones del Consejo de Administración..



CIRSA tiene un enfoque integral de gestión de los riesgos desde las capas más altas de la organización hasta las más bajas. Desde arriba hacia abajo (top-down), se establecen las directrices y políticas generales de gestión de riesgos a nivel estratégico, dictadas por el Consejo de Administración. Por otro lado, desde abajo hacia arriba (bottom-up), se fomenta la participación de los empleados y equipos de las unidades de negocio y estructura en la identificación y evaluación de riesgos específicos en sus áreas.

Funciones 1ª línea	Funciones 2ª línea	Funciones 3ª línea
• Diseñar, implementar, documentar y mantener los riesgos en sus áreas de responsabilidad (son los propietarios de los riesgos en su área). • Diseñar, implementar, documentar y mantener los controles para minimizar el impacto de los riesgos (son los propietarios de los controles en su área). • Reportar prácticas o conductas que puedan suponer un riesgo en el desarrollo de su actividad. • Evaluar y revisar los riesgos y controles como mínimo de forma anual. • Cumplir con los planes de acción vinculados a los controles.	• Diseñar, documentar, implementar y mantener el marco común, metodología y sistemas de control interno y administración de riesgos (no son los propietarios de los riesgos y controles). • Proporcionar formaciones/ metodología clara para la valoración de riesgos que guíe a la primera línea en sus funciones de gestión del riesgo. • Proporcionar una visión global y homogénea del nivel de riesgos del Grupo. • Guiar, asesorar y apoyar a la Organización en la gestión de riesgos. • Valorar la eficacia de los controles.	• Supervisar la eficacia del control interno. • Identificar riesgos, medidas de mitigación y sistemas de control y gestión de riesgos a partir de los trabajos del Plan. • Conocer el proceso de información financiera y los sistemas internos de control. • Comunicar alertas, recomendaciones y conclusiones a la Alta Dirección del Grupo, los responsables de las áreas de negocio y a las sociedades evaluadas.

Este enfoque combina la visión estratégica global con la experiencia y conocimientos detallados de quienes están directamente involucrados en las operaciones diarias.

La comunicación fluida entre niveles garantiza que la gestión de riesgos esté alineada con los objetivos estratégicos, al mismo tiempo que aborda de manera efectiva las inquietudes y desafíos prácticos en cada nivel de la organización.



PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS

CIRSA opera mediante un **sólido proceso de gestión de riesgos**, en el que se integran los objetivos estratégicos de la organización, el cual tiene por objetivo alcanzar el rendimiento máximo y sostenible de las operaciones considerando de manera exhaustiva los riesgos a los que se enfrenta, implementando controles para mitigarlos.

La integración del Ciclo de vida de la gestión de riesgos permite optimizar el Sistema de Control y Gestión de riesgos a través de una metodología de evaluación de riesgos alineada y adaptada a las necesidades de la organización. **El proceso de gestión de riesgos sigue los criterios establecidos por COSO** ("Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission").



1. Identificar riesgos

La identificación de riesgos en CIRSA se realiza mediante la **realización de reuniones de Risk Assessment (RA) con los interlocutores clave de las Divisiones/Departamentos** (Miembros de la Alta Dirección y personal clave de las unidades de negocio). En dichas sesiones se analizan los procesos clave de la División/Área y se detectan los posibles riesgos que pueden afectar en la consecución de los objetivos establecidos por el Consejo de Administración y la Alta Dirección.

Se realiza una **identificación y elaboración de un inventario de riesgos**, clasificándolos en cuatro categorías COSO (Estratégicos, Operativos, Financieros y de reporting, Legales y cumplimiento).

El tratamiento e inventario de los riesgos se podrá tratar en diferentes modelos de gestión para su correcto seguimiento y tratamiento: corporativos, penal, continuidad, SCIIF, Sostenibilidad, entre otros.

2. Evaluar riesgos

La evaluación de riesgos **se realiza como mínimo de forma anual** durante el proceso de revisión liderado por el Departamento de Control Interno y Gestión de Riesgos. Se evalúan los riesgos identificados por primera línea con el soporte de Control Interno en todos los niveles de la Organización, considerando su impacto potencial y probabilidad de ocurrencia.

En función del mapa de riesgos se podrán tener en cuenta diferentes tipologías de impacto o probabilidad para obtener el cálculo del riesgo inherente.

- **Impacto:** El impacto potencial se calcula a partir de 3 variables (teniendo en cuenta su ponderación en el cálculo del impacto total):

Económico: Impacto económico en el estado de resultados y/o inversiones.

Operativo: Impacto en las operaciones del área y su repercusión en las relaciones con terceros.

Reputacional: Repercusión en los medios de comunicación.

- **Probabilidad:** Posibilidad de ocurrencia del riesgo.

Del resultado de multiplicar el impacto y la probabilidad puntuada se obtiene la criticidad del riesgo inherente, entendiéndose como el nivel de riesgo sin considerar ningún tipo de respuesta al riesgo, permitiendo a la Compañía poder priorizar el tratamiento de los riesgos evaluados.

3. Respuestas al riesgo

Una vez evaluado el riesgo inherente, se debe definir la respuesta a los mismos que pueden ser:

- **Mitigar:** se diseñan e implementan medidas de control dirigidas a reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia del riesgo hasta un nivel aceptable para la organización.
- **Compartir/transferir:** se llevan a cabo acciones dirigidas a compartir/transferir parte del riesgo con terceros, por ejemplo, a través de la contratación de seguros, búsqueda de socios, externalización de procesos, etc.
- **Evitar:** se decide suspender la actividad que origina el riesgo de modo que desaparezca el riesgo asociado a la misma.
- **No gestionar:** se decide no llevar a cabo ninguna acción sobre el riesgo en cuestión, aceptando sus consecuencias y su probabilidad de ocurrencia, clasificándolo como riesgo no gestionable.

El tipo de respuesta aplicado se determina en función del apetito al riesgo definido en la política de gestión de riesgos del Grupo aprobada por el Consejo de Administración.

4. Monitorizar riesgos

La Alta Dirección y el personal clave de las unidades de negocio son responsables de la monitorización de los riesgos de sus áreas y de la gestión de las medidas de control implementadas para asegurar que los riesgos gestionados se encuentran dentro del apetito al riesgo establecido por el Consejo de Administración.

En caso de detectar desviaciones en el nivel de riesgo residual por encima de la tolerancia establecida por el Consejo de Administración, los responsables deberán realizar un plan de acción para remediar la situación, normalmente implementando controles.

5. Mejora continua

Con el fin de garantizar la efectividad del SCGR, el Departamento de Control Interno y Riesgos realiza un seguimiento y revisión constantes del proceso de gestión de riesgos, identificando oportunidades de mejora y ajustando el ciclo de vida de la gestión de riesgos para lograr mayor eficacia y eficiencia, con una periodicidad mínimo anual.

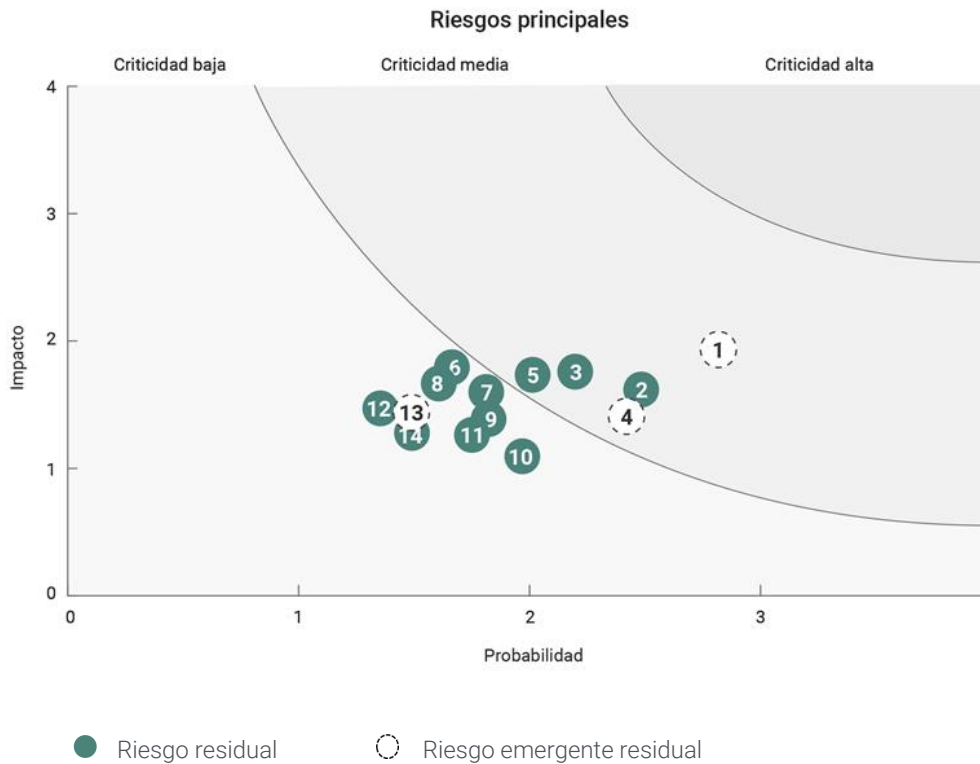
APETITO AL RIESGO

El Consejo de Administración asume la responsabilidad de establecer el grado de riesgo que el Grupo está dispuesto a aceptar, asegurándose de que esté en sintonía con los objetivos y la estrategia definida, y se obtenga un equilibrio óptimo entre la asunción de riesgo y la rentabilidad de la operación.

NUESTROS PRINCIPALES RIESGOS DETECTADOS

La comprensión y gestión efectiva de los riesgos e incertidumbres que impactan en nuestro negocio constituyen la base sobre la cual el **Consejo y la Alta Dirección fundamentan sus decisiones**. Este enfoque estratégico proporciona la confianza de que nuestras operaciones están respaldadas por una toma de decisiones informada y prudente, fortaleciendo así la transparencia y la solidez de nuestra gestión corporativa.

En este apartado se muestran los principales riesgos, así como los riesgos emergentes identificados por el Grupo a través del proceso anual de gestión de riesgo realizado durante el ejercicio 2024.



Principales riesgos

1. Ciberseguridad
2. Interrupción de negocio
3. Riesgos geopolíticos
4. Regulación y fiscalidad del juego, apuestas y juego online
5. Capital humano y Cultura organizativa
6. Competencia y dependencia de proveedores online
7. Riesgos financieros
8. Velocidad de innovación y desarrollo tecnológico
9. Ética y cumplimiento
10. Juego responsable
11. Ejecución del Plan Estratégico
12. M&A, Alianzas y Third Parties
13. Cambio climático
14. Seguridad y Salud

Riesgos		Posibles efectos del riesgo	Medidas de mitigación	
			Controles	Criticidad Residual
1	Ciberseguridad	El aumento de la ciberdelincuencia puede comprometer la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de información relevante para la empresa e incluso la continuidad del negocio. Los ciberataques pueden incluir robos de datos, extorsión, interrupción de servicios y otros incidentes que afectan la seguridad de la información, la confianza de los clientes y la reputación del Grupo.	• Implementación de Políticas y Procedimientos firmes y concisos (integrando auditorías). • Equipo propio de ciberseguridad. • Tecnología óptima y puntera de ciberseguridad (Tier 1 de Gartner). • Realización de formaciones a todos los empleados para mitigar intrusiones. • Cobertura de Seguro ciberriesgos.	Media
2	Interrupción de negocio	Cierre de los centros físicos de actividad del Grupo debido a causas exógenas imprevisibles como una pandemia, catástrofe natural u otras situaciones, así como interrupciones en el negocio debido a fallos o problemas técnicos en los sistemas. Estos cierres pueden tener un impacto significativo en las operaciones y los ingresos de CIRSA, especialmente si se prolongan durante largos períodos.	• Plan de Continuidad del Grupo.	Media
3	Riesgos geopolíticos	La inestabilidad política, los conflictos sociales y la desaceleración económica en los mercados clave pueden afectar la continuidad del negocio y la rentabilidad de CIRSA. Eventos como crisis, restricciones de movilidad o terrorismo debilitan la economía internacional. Aunque la diversificación geográfica mitiga riesgos locales, una crisis global o el aumento de costes en Latinoamérica podrían comprometer el cumplimiento del plan estratégico.	• Contacto permanente con las Administraciones Públicas a través del área de Relaciones Institucionales. • Contratación de seguros específicos para mitigar el impacto de posibles incidentes. • Monitorización de la situación geopolítica de los países en los que el Grupo opera.	Media
4	Regulación y fiscalidad del juego, apuestas y juego online	En los países donde CIRSA opera pueden producirse cambios regulatorios y legislativos, que van desde aspectos técnicos de las máquinas de juego y la propiedad intelectual, requisitos de las licencias de juego, hasta limitaciones en publicidad y promoción del juego, y que podrían afectar considerablemente las operaciones de la empresa, dañando su modelo de negocio y, consecuentemente, generar un impacto negativo en sus ingresos. Por otro lado, la fiscalidad sobre las actividades del juego puede verse modificada, aumentando la carga fiscal del Grupo y reduciendo su resultado.	• Revisión continua de los boletines oficiales. • Participación continua en asociaciones y comités jurídicos. • Contacto permanente con las Administraciones Públicas a través del área de Relaciones Institucionales. • Gestión activa de las licencias y permisos de juego.	Media
5	Capital humano y Cultura organizativa	La atracción y retención de talento clave representan un desafío para CIRSA, especialmente en perfiles tecnológicos. La falta de una propuesta de valor clara y competitiva puede afectar a la atracción y fidelización del personal, impactando en la continuidad operativa y la calidad del servicio. Adicionalmente, las ineficiencias organizativas pueden comprometer la adaptación de los empleados y afectar al cumplimiento de objetivos estratégicos.	• Disposición de planes de acción específicos para el área de Personas y Talento, diseñados para abordar distintos aspectos relacionados con el desarrollo y retención del talento en CIRSA.	Media
6	Competencia y dependencia de proveedores terceros online	La competencia de otros operadores, junto con la entrada de nuevos actores, puede afectar la competitividad y sostenibilidad del negocio. Además, la dependencia de proveedores tecnológicos y plataformas online suponen un riesgo operativo, debido a la reducción de alternativas y a la dependencia de los proveedores.	• Diversificación de proveedores a través de un mapa de proveedores identificados y organizados para las distintas operaciones y plataformas. • Proceso interno de desarrollo de la plataformas de juego propias.	Baja
7	Riesgos financieros	El Grupo se enfrenta a riesgos financieros relacionados con la liquidez y la volatilidad de divisas y tipos de interés, que pueden afectar la operativa, la rentabilidad y la ejecución del plan de inversión. Además, errores en la información financiera reportada podrían comprometer la transparencia y reputación antes los distintos stakeholders del Grupo.	• Gestión activa de los niveles de liquidez del Grupo. • Cobertura de tipos de interés. • Múltiples fuentes de financiación. • Implementación de un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF).	Baja

Riesgos		Posibles efectos del riesgo	Medidas de mitigación	
			Controles	Criticidad Residual
8	Velocidad de innovación y desarrollo tecnológico	La falta de innovación y adaptación a las preferencias del cliente pueden afectar la competitividad de CIRSA. La baja integración tecnológica y/o el desconocimiento de tecnologías disruptivas del mercado pueden reducir la competitividad del Grupo frente otros competidores, mientras que una incorrecta selección de productos puede impactar en la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.	• Equipo de Producto propio en los equipos de negocio que realizan análisis de mercado, competencia y escucha de cliente. • Priorización de proyectos y desarrollo con los equipos de negocio. • Desarrollo ágil de productos que permiten iterar rápidamente sobre productos y servicios. • Tecnología óptima y puntera (Tier 1 de Gartner) • Inversión continua en tecnología y desarrollo propio. • Formación continua del personal de IT para estar al día en Tecnología. • Colaboración con partners/proveedores tecnológicos de referencia en el mercado.	Baja
9	Ética y cumplimiento	El incumplimiento de normativas en materia de gobierno corporativo, prevención del blanqueo de capitales, privacidad, responsabilidad penal y de control interno, pueden afectar a la operativa y rentabilidad del Grupo. Además, la naturaleza del sector del juego, con un alto volumen de efectivo y transacciones complejas, aumenta el riesgo de fraude y uso indebido de los sistemas.	• Modelo de gestión de riesgos específico para riesgos de prevención de blanqueo de capitales, riesgos de RGPD y delitos penales. • Auditorías internas y externas del modelo de gestión de prevención de blanqueo y Modelo Prevención de Delitos. • Implementación de controles para prevenir el fraude, tanto externo como interno, en las distintas operaciones de las divisiones de negocio y estructura. • Nuevo Compliance Officer Corporativo.	Baja
10	Juego Responsable	El Grupo apuesta firmemente en su estrategia de creación de un entorno de juego responsable dentro de todas sus líneas de negocio. La incapacidad de crear, mantener y impulsar una cultura de Juego Responsable y un entorno seguro de juego repercute negativamente en los usuarios y la sociedad, afectando a la sostenibilidad de las actividades y del negocio de CIRSA.	• Existencia de un Comité de Juego Responsable encargado de validar las políticas, estrategia y cultura en relación al Juego Responsable. • La Compañía dispone de una política de juego responsable que es revisada periódicamente. • Obtención de certificados y acreditaciones en Juego Responsable de diversas entidades (COFAR, G4, ECA entre otros). • Miembro activo del Consejo Asesor del Juego Responsable (CAJR) de la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) España. • Colaboración con distintas organizaciones sectoriales nacionales e internacionales (CeJuego, Coljuegos, Sonaja, Fejar ...).	Baja
11	Ejecución del Plan Estratégico	Una ejecución inadecuada del plan estratégico y sus objetivos puede comprometer el crecimiento y sostenibilidad del negocio, resultando en pérdida de posición competitiva, reducción de ingresos y EBITDA, deterioro de márgenes e impactos en la reputación corporativa.	• Revisiones periódicas de la consecución de los objetivos definidos en el Plan Estratégico por parte de la Alta Dirección y el Consejo de Administración.	Baja
12	M&A, Alianzas y Third Parties	Los procesos de fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas pueden generar riesgos durante la evaluación, negociación e integración, incluyendo valoraciones inadecuadas, contingencias no detectadas y pérdida de información confidencial, que podrían dar como resultado una destrucción de valor y daños reputacionales para la compañía.	• Proceso de Due Diligence integral con la intervención de múltiples áreas. • Contratos SPA con protecciones adicionales en operaciones de adquisición. • Firma de acuerdo de confidencialidad entre comprador y vendedor.	Baja
13	Cambio climático	La falta de capacidad del Grupo de adaptación a la incidencia del cambio climático puede generar impactos económicos y reputacionales negativos debido a varios factores como, daños físicos agudos y crónicos, aumentos regulatorios en materia de sostenibilidad y/o cambios de comportamiento de los clientes, entre otros.	• Plan de descarbonización para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). • Reducción del consumo energético y de agua. • Consumo de energía renovable (GdO). • Contacto permanente con expertos independientes para anticipar posibles cambios regulatorios e identificar nuevos requerimientos de reporte. • Mejora continua de indicadores ESG para acceder a una mejor financiación. • Adopción de las best practices en materia ESG para cumplir con las expectativas de los stakeholders.	Baja
14	Seguridad y Salud	El incumplimiento de requisitos en materia de seguridad y salud puede ocasionar accidentes laborales que afecten a empleados y clientes, generando además, sanciones administrativas con impactos negativos tanto a nivel financiero como reputacional.	• Plan de Prevención de Riesgos Laborales elaborado y monitorizado por el área de Riesgos Laborales. • Auditorías del cumplimiento del Sistema Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.	Baja

NUESTRA INICIATIVA EN TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD) y TASK FORCE ON NATURE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TNFD)

El Grupo CIRSA es plenamente consciente de la amenaza que el cambio climático plantea para sus operaciones, así como su influencia en los ecosistemas y en la sociedad. Además de los riesgos evidentes, el cambio climático también conlleva impactos significativos en términos de seguridad, salud pública, y estabilidad económica. Abordar estos desafíos se ha convertido en una prioridad fundamental para CIRSA, que busca no solo mitigar los riesgos asociados sino también liderar iniciativas que fomenten la sostenibilidad y la resiliencia del Grupo en todas las facetas de sus operaciones y su impacto en la comunidad.

Como parte de nuestro compromiso, **el Grupo ha realizado en 2024 un proceso de integración de los riesgos climáticos dentro de su SCGR** siguiendo las recomendaciones del TCFD y TNFD. Con el objetivo de tomar consciencia del impacto en el medio ambiente derivado de nuestra actividad, el Grupo ha realizado un análisis enfocado a **riesgos derivados del cambio climático** para cuantificar sus **impactos y probabilidades** e identificar las **oportunidades de mejora**.

Para el análisis de **riesgos climáticos físicos** se han seleccionado como referencia los **escenarios RCP^(*) 8.5 (escenario pesimista) y el RCP 4.5 (escenario intermedio)**. En relación con los **escenarios de transición** se han tomado como referencia los escenarios del World Energy Outlook, **STEPS y NZE 2050** publicados por la Agencia Internacional de la Energía (AIE).

Se han categorizado horizontes temporales a corto plazo, medio y largo plazo. Para la evaluación del nivel de riesgo se ha tenido en cuenta la probabilidad de ocurrencia por el nivel de exposición y vulnerabilidad. El análisis de estas variables ha permitido determinar el nivel de riesgo de manera cuantitativa para las instalaciones geolocalizadas y las actividades de CIRSA. Adicionalmente la evaluación cualitativa ha sido el primer paso para realizar análisis de escenarios de riesgo climático en diferentes trayectorias de temperatura.

Los principales riesgos físicos (RF) y de transición (RT) identificados y evaluados han sido:

- Estrés hídrico. (RF)
- Aumento de la temperatura. (RF)
- Nuevas regulaciones relacionadas con las emisiones de gases de efecto invernadero y el fomento de la economía circular. (RT)
- Requisitos de eficiencia energética o de uso de energías renovables. (RT)

Una vez identificados y evaluados, se ha trabajado en la identificación de posibles **planes de acción** teniendo en cuenta escalas de prioridades, recursos y viabilidad, y todo ello vinculado a la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia o **SBTi (Science Based Targets Initiative)**. Ver más información en el apartado de medioambiente.

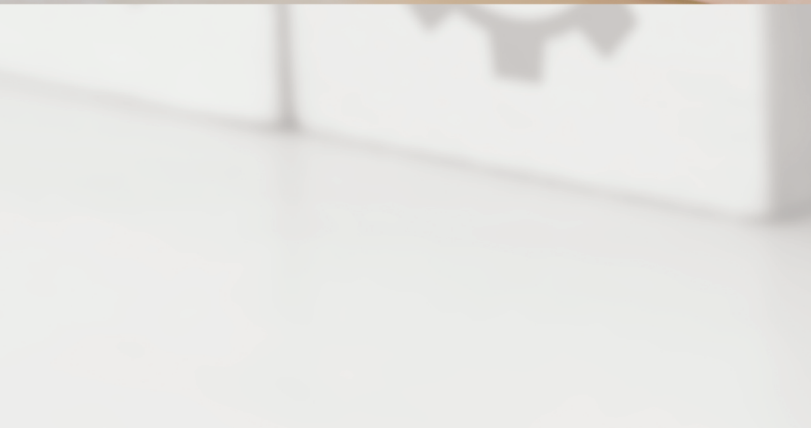
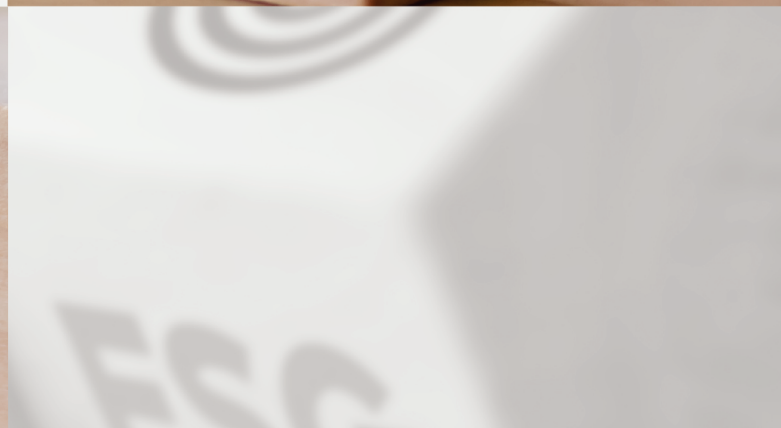
(*) RCP - Representative Concentration Pathways (vías de concentración representativas)



ESG

ESG de un vistazo

Velamos por la integración de los criterios ESG



Compromiso y objetivos ESG

Desde su fundación en 1978, la implementación de la estrategia de CIRSA ha estado guiada por la sostenibilidad y alineada con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas con los que seguimos comprometidos.

Para hacer frente a los temas materiales nos centramos en **cuatro áreas** de acción en las que podemos hacer una mayor contribución: el **Juego Responsable, medioambiente, entorno social** (equipo CIRSA y nuestra contribución a la sociedad) y, por último, el **gobierno corporativo** y cumplimiento normativo.

Con el fin de garantizar la ejecución de nuestra estrategia de sostenibilidad, disponemos de un **Comité de ESG** que bajo la supervisión del **Presidente Ejecutivo**, está integrado por el director de ESG y los directores corporativos que lideran cada una de las áreas donde se engloban los aspectos de mayor relevancia desde una óptica ESG, todos ellos con más de 10 años de experiencia en sus respectivas responsabilidades. Asimismo, se ha creado específicamente la **Comisión de Sostenibilidad, Tecnología e Innovación**, dentro de nuestro Consejo Asesor en aras de una futura integración en el Consejo de Administración, tal y como se especifica en el *Capítulo 7. Gobierno Corporativo* de este informe.

Composición del Comité de ESG



Las prioridades estratégicas a corto/medio plazo en materia de sostenibilidad son continuar con:

- **Políticas**, medidas y formación en materia de **Juego Responsable**.
- Garantizar el **cumplimiento normativo**, trabajando exclusivamente en mercados regulados.
- Fomento de **entornos laborales diversos y seguros**.
- Consolidar nuestro **compromiso con las comunidades locales** donde operamos.
- **Reducción del impacto medioambiental**, apostando por energías renovables y mejoras tecnológicas.

Por eso, la Compañía se dota de los recursos humanos y técnicos necesarios para una correcta gestión en las cuatro áreas, haciendo extensibles sus valores entre sus proveedores y el resto de los agentes que conforman su cadena de valor.

En CIRSA velamos por la integración de los criterios ESG en nuestros procesos internos, tales como la toma de decisiones y el análisis de riesgo en operaciones internas y de inversión, así como en la gestión de la cadena de suministro u otros procesos que puedan suponer cualquier tipo de impacto ambiental, energético o relativo al cambio climático.

En este año 2024 se han celebrado **2 reuniones** del Comité ESG y **3 reuniones** de la Comisión de Sostenibilidad, Tecnología e Innovación.

Nuestra estrategia está alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndonos a contribuir activamente en la construcción de un mundo más justo, sostenible y equitativo.

Objetivo	Impacto Directo	Impacto Indirecto	Área
 1. Fin de la Pobreza	●		Contribución a la sociedad
 2. Hambre cero	●		Contribución a la sociedad
 3. Salud y bienestar	●		Social, Juego Responsable
 4. Educación de calidad	●		Social
 5. Igualdad de Género	●		Social
 6. Agua limpia y saneamiento		●	
 7. Energía asequible y no contaminante	●		Medioambiente
 8. Trabajo decente y crecimiento económico	●		Social
 9. Industria, innovación e infraestructura	●		Governance
 10. Reducción de las desigualdades	●		Social
 11. Ciudades y comunidades sostenibles	●		Medioambiente
 12. Producción y consumo responsable	●		Juego Responsable
 13. Acción por el clima	●		Medioambiente
 14. Vida submarina		●	
 15. Vida de ecosistemas terrestres		●	
 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	●		Contribución a la sociedad, Governance
 17. Alianzas para lograr los objetivos	●		Contribución a la sociedad, Governance

LOGROS 2024

Nos sentimos muy orgullosos del avance que hemos tenido en materia de sostenibilidad. Estos son algunos de los logros alcanzados durante el año 2024.

Pertenencia al pacto Mundial de las Naciones Unidas

Comprometidos con el Pacto Mundial como un paso más en nuestra estrategia y alineación con los **principios de gestión responsable y sostenibilidad** de los organismos internacionales.



"En CIRSA Somos Juego Responsable"

Hemos reforzado nuestra **campaña de comunicación** en salas para fomentar prácticas en materia de Juego Responsable.



Corporate Sustainability Assessment (CSA)

Por 2º año consecutivo hemos sido invitados al Corporate Sustainability Assessment (CSA) de Standard&Poors. Hemos mejorado nuestro score en **más de un 48 %**, situándonos en el **percentil 87** dentro de la industria de Casinos.

S&P Global
Ratings

Percentil 87
Industria de Casinos



Certificación en materia de Juego Responsable

Este año hemos obtenido la certificación en materia de Juego Responsable de nuestra **unidad de negocio online**, así como la renovación de la correspondiente a nuestras prácticas y procedimientos de Juego Responsable a nivel corporativo.

Iniciativas en favor de la Igualdad de género

Galardonados como **Diversity Leading Company**, un distintivo que refleja nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión.



Acuerdo de Colaboración con la Universidad UAB

Acuerdo para realizar **trabajos de investigación** aplicada en materia de juegos de azar, apuestas deportivas, uso de juegos, adicciones y procesos psicosociales asociados.

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

Episteme Social
Investigación, intervención
y evaluación

JUEGO RESPONSABLE

Nos comprometemos a ofrecer las mejores opciones de ocio a nuestros clientes, de manera responsable, haciendo que el Juego Responsable y seguro sea la norma en todos los países en los que trabajamos.

15.699

locales acreditados en 2024
(95 % de los locales)



Certificación en materia
de Juego Responsable

100 %

de empleados de establecimientos
de juego formados en materia
de Juego Responsable

Objetivo	Grado cumplimiento
Mantener más del 90 % de locales con acreditación de Juego Responsable para 2024	Garantizamos un espacio seguro en nuestros puntos de venta (bares y restaurantes). Hemos acreditado el 95 % de locales en los que gestionamos máquinas recreativas a cierre 2024.
Conseguir que el 100 % de nuestros empleados de negocio estén formados sobre Juego Responsable	Todo nuestro personal de salas ha sido formado en materia de Juego Responsable, siendo asimismo obligatoria la formación para todas las nuevas incorporaciones, así como su correspondiente test de capacitación.

MEDIOAMBIENTE

Basándonos en los principios que apoyan nuestra estrategia empresarial, un factor común en nuestros locales es su bajo impacto medioambiental, logrado gracias a la integración de criterios de responsabilidad con el medioambiente en sus respectivos procesos de diseño.

66 % / 89 % (*)

de nuestro consumo eléctrico
procede de energías renovables



30 %

de reducción de emisiones
en el periodo 2015-2024

Objetivo	Grado cumplimiento
Alcanzar 0 emisiones netas siguiendo directrices del Acuerdo de París	Con el fin de añadir solidez a nuestra estrategia de NET ZERO hemos iniciado el proceso de análisis y recopilación de información para nuestra futura adhesión en el año 2025 a SBTi (Science Based Targets Initiative).
Alcanzar un 95 % de consumo de energía renovable en 2030	Actualmente nos encontramos con un 66 % de consumo de energía renovable, ascendiendo este porcentaje al 89 % si solo se tiene en cuenta los países de nuestro portfolio donde realmente hay posibilidad de contratación de energía con garantía de origen renovable (GdO).

(*) En los países donde hay posibilidad de contratación con GdO

SOCIAL

Las personas que forman parte de nuestra Compañía son nuestro activo más valioso y una pieza clave del éxito de nuestro negocio. Seguimos un modelo de cultura centrada en el empleado y basado en la excelencia, la razón de ser de nuestro Grupo.

50 %

de mujeres en plantilla

52 %

de mujeres en puestos de
dirección de salas de juego

90 %

de contratos permanentes

Objetivo	Grado cumplimiento
Mantener los contratos permanentes por encima del 90 %	Nos comprometemos a mantener los contratos permanentes por encima del 90%, para garantizar que nuestros empleados tengan las suficientes oportunidades de crecimiento.
Superar el 50 % de mujeres en puestos de dirección en las salas de juego	Uno de los puestos más importantes en nuestra organización es la dirección de salas de juego. Nos mantenemos firmes en el compromiso de superar el 50 %.

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

CIRSA se compromete a trabajar únicamente en mercados regulados a través de empresas locales, para así contribuir en el desarrollo de las comunidades en las que tenemos presencia, a través del pago de los impuestos sobre el juego y la actividad corporativa (802M€).

95 %

del personal de CIRSA
se encuentra en las
comunidades locales

802 M€

en pago de impuestos sobre el
juego y la actividad corporativa

GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, la seguridad y privacidad de la información son factores que nos permiten ser una de las empresas líder del sector y una referencia a nivel empresarial. Fomentamos un comportamiento honesto y ético, que no duda en evitar y rechazar cualquier forma de corrupción.

0

casos de vulneración de datos

13

reuniones del
Consejo de Administración

0

casos confirmados
de soborno/corrupción

04

Juego Responsable

Queremos relaciones sostenibles
a largo plazo con nuestros clientes



Objetivo y estrategia



La sostenibilidad de nuestro negocio se sustenta en el fomento de un juego responsable y seguro, lo cual implica tanto proteger a nuestros clientes como capacitar a nuestros empleados para promover prácticas de juego saludables.

Entendemos que el Juego Responsable implica tomar decisiones conscientes y bien informadas, con el único propósito de buscar entretenimiento. El juego no debe utilizarse como una vía para resolver problemas económicos o emocionales.

En CIRSA nos comprometemos a garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros clientes. Por ello, trabajamos constantemente para cumplir con los más altos estándares del Juego Responsable. Al fomentar un **entorno de juego seguro y transparente**, contribuimos a que nuestros clientes disfruten de una experiencia de ocio responsable y gratificante.

El juego puede ser una actividad social que enriquezca nuestras relaciones y nos permita compartir momentos agradables con otras personas. Sin embargo, somos conscientes de que una minoría de clientes puede experimentar dificultades relacionadas con el juego.

Creemos que es fundamental adoptar un enfoque integral que abarque tanto el juego presencial como el online. De esta manera, podemos garantizar que todos nuestros clientes disfruten de una experiencia de juego segura y responsable.

Nuestros principios:

1. Cumplimiento de la norma	2. Promoción de una cultura de Juego Responsable	3. Transparencia en la información y la comunicación	4. Publicidad responsable
Aseguramos que todas las actividades de juego se llevan a cabo de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes en cada jurisdicción.	Diseñamos campañas y acciones preventivas que contribuyen a concienciar sobre los riesgos del juego problemático a empleados, clientes y sociedad en general.	Proporcionamos información clara, precisa y accesible sobre toda nuestra oferta de juego, los riesgos de la actividad y las medidas de prevención y asistencia disponibles.	Velamos para que la publicidad y las promociones de juego no promuevan conductas irresponsables ni engañosas. Evitamos toda publicidad o promoción dirigida a grupos vulnerables.
5. Prevención del juego problemático	6. Protección de grupos vulnerables	7. Apoyo a usuarios en situaciones de riesgo	8. Mejora continua de nuestra estrategia de Juego Responsable
Identificamos y anticipamos de forma sistemática situaciones que puedan llevar a desarrollar un posible juego problemático, apoyando la investigación sobre conductas anómalas y adaptando las acciones a cada tipología y entorno de juego.	Establecemos mecanismos para proteger a los grupos más vulnerables, como menores de edad y personas con historial de problemas con el juego.	Colaboramos con las administraciones e instituciones especializadas para diseñar programas de prevención y proporcionar orientación y ayuda a quienes tengan dificultades para mantener una relación saludable con el juego.	Nos adaptamos a los avances en investigación y tecnología, los cambios normativos y las mejores prácticas en la industria lo que nos garantiza nuestra reconocida excelencia en la gestión.

Acciones y resultados

Nuestras acciones:

1. Comité Juego Responsable	2. En CIRSA Somos Juego Responsable	3. Formación a nuestros empleados
4. Certificaciones y Acreditaciones en Juego Responsable	5. Tecnología IA aplicada a la prevención	6. Colaboración activa con entidades en el ámbito de la investigación y tratamiento del juego patológico

1. Comité Juego Responsable

El Comité de Juego Responsable Corporativo, liderado por el Presidente Ejecutivo de la compañía e integrado por los responsables de las diferentes líneas de negocio, así como de las funciones de Personas&Talento, Jurídico, Comunicación y ESG, es el **encargado de validar las políticas, la estrategia y las acciones en materia de Juego Responsable**. El comité ha estado trabajando durante el año 2024 específicamente en los siguientes proyectos:

- Confección nueva política y protocolos de actuación de Juego Responsable.
- Actualización campaña comunicación.
- Cumplimiento de la formación en materia de Juego Responsable en todos los países.
- Cartelería específica segmento "Young Adult" (18-25 años).
- Validación cartelería en salas (folletos, tickets ...).
- Certificaciones y acreditaciones en Juego Responsable.
- Seguimiento de los resultados de las auditorías internas efectuadas durante el año.

2. En CIRSA Somos Juego Responsable

Con el objetivo de promover el Juego Responsable, hemos continuado con nuestra campaña '**En CIRSA Somos Juego Responsable**' en todas nuestras instalaciones. Este plan, diseñado a medida de las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, incluye mensajes personalizados que fomentan una experiencia de juego segura y responsable.

En este año 2024 hemos reforzado nuestra campaña global de comunicación tanto interna como externa con el objetivo de informar y empoderar tanto a nuestros clientes como a nuestros empleados.

En todas nuestras salas se pone a disposición de nuestros clientes y de forma visible, consejos para jugar de manera responsable mediante trípticos, pantallas y paneles informativos así como **test de autoevaluación** y cartelería específica de la **prohibición de acceso a menores de 18 años** en nuestras salas. Adicionalmente hemos implementado el uso de QR's para hacer más accesible nuestras recomendaciones.

Nuevos elementos de comunicación implementados en nuestras salas:

Tríptico campaña clientes



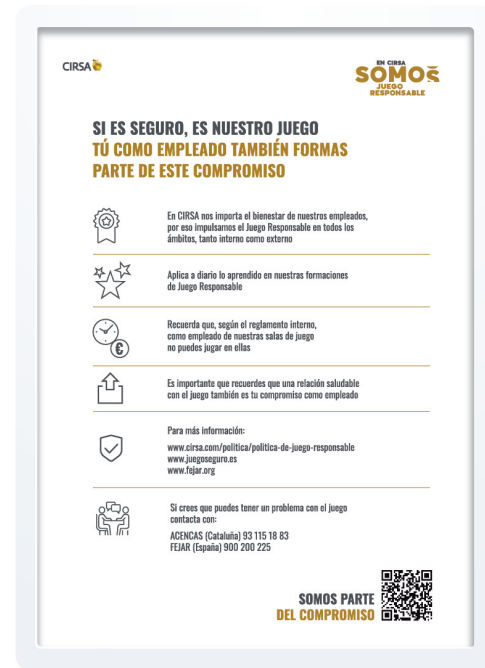
Informativo en recepción



Campaña jóvenes adultos



Flyers campaña para empleados



3. Formación a nuestros empleados

Mantenemos nuestro compromiso de garantizar la formación continua de todos nuestros empleados de sala en materia de Juego Responsable. Este año hemos finalizado con éxito la formación centrada en la identificación de las señales de juego problemático y cómo interactuar con los clientes de manera responsable. De esta manera aseguramos en todos los países donde tenemos presencia que disponemos de un equipo debidamente capacitado para la gestión en este ámbito.



(*) Personal incluido mayoritariamente de la categoría profesional 4 (indirecto de sala), 5 (directo de sala) y en menor medida 3 (marketing)

Asimismo se ha identificado y asignado un **responsable específico** en materia de Juego Responsable en cada una de las salas, para velar por el buen cumplimiento de las acciones en esta materia.

4. Certificaciones y acreditaciones

a) Certificación de las unidades de negocio por entidades independientes terceras

En el año 2022 iniciamos el proceso de certificación de nuestras políticas y planes de acción en materia de Juego Responsable por la entidad certificadora internacional **Global Gambling Guidance Group (G4)**. En este año 2024 hemos renovado dicha certificación así como obtenido la certificación de nuestra **unidad de negocio online**.



Estas certificaciones demuestran:

- Nuestro firme compromiso con las políticas y los planes de acción en materia de Juego Responsable.
- Nuestro compromiso con la sociedad, entendiendo a las personas más allá de su rol como clientes o consumidores.
- Nuestro incansable trabajo para que jugar siga siendo parte del entretenimiento defendiendo siempre la cultura de Juego Responsable a través de campañas de comunicación preparadas exclusivamente para ellos.

b) Acreditación en materia de Juego Responsable en el sector de los bares y restaurantes

La operación de máquinas de juego en establecimientos de hostelería representa un activo fundamental para nuestra empresa. Por este motivo, y como parte de nuestra promoción de la cultura del Juego Responsable en el sector, CIRSA y otras empresas de juego líderes de España, junto con COFAR (Confederación Española de Empresarios del Juego Recreativo en Hostelería), definieron un programa de acreditación para garantizar que el sector de los bares y restaurantes pusieran en marcha medidas preventivas y proactivas personalizadas para garantizar juegos de azar más seguros.

15.699

establecimientos
acreditados en 2024

95 %

sobre el total
de los establecimientos

Los establecimientos acreditados por este programa muestran públicamente su compromiso en ofrecer productos de juego seguros y garantizar que la actividad se desarrolla bajo un estricto cumplimiento normativo.

Desde finales del año 2024, nuestra red comercial está desplegando entre todos nuestros clientes la nueva APP Juego Responsable 4.0 de COFAR, una evolución natural del programa de acreditación en formato digital y que permitirá mantenerlos **formados de manera continua** en materia de Juego Responsable.



5. Tecnología IA

La inteligencia artificial, ofrece nuevas oportunidades para el sector del juego. Desde hace años, en CIRSA aprovechamos estas herramientas, para avanzar hacia un presente y futuro donde el Juego Responsable sea una prioridad y los clientes estén mejor protegidos.

a) IA aplicada al canal online

Queda patente que el mundo del juego por Internet seguirá ganando popularidad en el futuro próximo a medida que los desarrollos tecnológicos faciliten una experiencia más atractiva. Por lo tanto, queremos garantizar un juego online seguro para que los clientes puedan disfrutar al máximo su experiencia.

Para lograr este objetivo, **aplicamos tecnologías de IA**, mediante la predicción del modelo computacional conocido como "red neuronal artificial supervisada" con el fin de vigilar, detectar y elaborar perfiles de nuestros clientes, lo que nos permite protegerles al identificar posibles señales de juego problemático. Los mecanismos de control se basan en una matriz en la que se han incluido 25 indicadores clave que hacen referencia a distintos elementos presentes en las operaciones de juego del usuario.

El sistema vigila diferentes parámetros:

- **Frecuencia/tiempo:** dedicación del cliente en tiempo a las actividades relacionadas con el juego. Entre otros, se tiene en consideración sus días de actividad, tiempos entre depósitos, promedio de horas entre logins, etc.
- **Actividad/volumen:** estilo de juego, cantidades de apuestas y sesiones de juegos de casino del cliente, así como depósitos semanales, retiros, entre otros.
- **Económicos:** cantidades monetarias dedicadas a la actividad. Incluye, por ejemplo: totales depositados, promedio semanal, número de logins en los que se ha quedado en balance cero, etc.
- **Otros factores:** factores adicionales cualitativos. Por ejemplo, si tiene edad de riesgo (jóvenes-adultos), utiliza el móvil o ha sido excluido previamente (ha reconocido en alguna ocasión que tiene un problema).

Además, ofrece informes semanales que nos permiten identificar patrones de juego de riesgo.

Si detectamos que nuestros clientes comienzan a mostrar un comportamiento no deseable respecto a la actividad, nos comunicamos con ellos mediante 4 fases, a través de las cuales además de ofrecerles herramientas que permitan su control, podemos llegar hasta la suspensión temporal de la cuenta.

509

situaciones de riesgo detectadas de manera proactiva a través de sistemas de supervisión

Refuerzo de la autoexclusión

La generación de una cultura de Juego Responsable se basa en gran medida en el empoderamiento de nuestros clientes. En línea con este compromiso, queremos que cada cliente pueda adaptar sus circunstancias a la experiencia del juego, como por ejemplo en 2024, 3.640 clientes se marcaron límites de apuesta. Además, gestionamos un programa de autoexclusión que permite a los clientes abandonar su participación en el juego siempre que así lo consideren.

3.640

clientes pusieron límites a sus apuestas en 2024

49.351

autoexclusiones en el juego online

b) IA aplicada al canal offline / retail

Durante este año 2024 hemos ultimado el desarrollo de nuestro modelo de red neuronal aplicado a los clientes de nuestros casinos. Los mecanismos de control se han basado en una matriz en la que se han incluido 20 indicadores clave que hacen referencia a distintos elementos presentes en las operaciones de juego del usuario. El sistema vigilará los diferentes parámetros como frecuencia, volumen de juego y otros factores.

Las acciones derivadas de la aplicación de nuestro modelo IA están incluidas dentro de nuestro protocolo de actuación en materia de Juego Responsable en Salas.

6. Colaboración con entidades

a) Convenio de colaboración en investigación entre la Universitat Autònoma de Barcelona y CIRSA

En el año 2023 firmamos un convenio de colaboración con la **Universitat Autònoma de Barcelona** con el fin de impulsar la investigación en el campo de los juegos de azar, apuestas deportivas, adicciones y procesos psicosociales asociados.

La Universitat Autònoma de Barcelona es una entidad de reconocido prestigio que imparte una docencia de calidad, diversificada, multidisciplinaria y flexible, ajustada a las necesidades de la sociedad y adaptada a los nuevos modelos de la Europa del conocimiento, con interés y sensibilidad por la realidad que le rodea.



A este convenio también se ha adherido Episteme, entidad del tercer sector dedicada a la investigación social aplicada y a la evaluación de políticas y programas sociales, colaboradora habitual de la UAB.



El convenio consta de 4 fases, **habiendo finalizado ya la primera de ellas**. Los objetivos de este convenio son:

- Realizar investigación aplicada en las ciencias sociales en materia de juegos recreativos, de azar, apuestas deportivas, usos de juego, adicciones y procesos psicosociales asociados.
- Fomentar el intercambio recíproco de información sobre temas de investigación, publicaciones y otros materiales de interés.
- Potenciar la transferencia del conocimiento de la Universidad a la sociedad en el ámbito de los juegos de azar, apuestas deportivas, usos del juego, adicciones y procesos psicosociales asociados.
- Ofrecer asesoramiento continuo en materia de juegos recreativos y de azar.
- Fomentar el debate y el intercambio de experiencias sobre todos aquellos temas que puedan beneficiar estas instituciones.

b) Colaboración en el tratamiento del juego patológico

- Desde 2016, venimos colaborando estrechamente con **ACENCAS** (Asociación Centro Catalán de Adicciones Sociales), dedicada no solo a ayudar a aquellos que sufren daños relacionados con el juego, sino también a su círculo más cercano.
- Desde el año 2023 colaboramos con **FEJAR** (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados) que tiene como interés común el fomento de políticas activas y principios de Juego Responsable. Este convenio nos permite, entre otras cosas, apoyar y participar en actuaciones en materia de Juego Responsable, así como informar en nuestros folletos de Juego Responsable del teléfono gratuito de ayuda a la solución de problemas de juego.
- Nuestro convenio con **C.A.T Barcelona**, entidad con la que venimos colaborando desde 2017 con el fin de potenciar el estudio y desarrollo de **programas terapéuticos del juego patológico o ludopatía**. Así mismo subvencionamos el tratamiento para personas que así lo requieran y cumplan los requisitos establecidos en nuestra colaboración.



c) Miembros del Consejo Asesor de Juego Responsable (CAJR)

Foro que sirve de asesoramiento a la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), órgano directo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, en el que participan **expertos de reconocido prestigio** y experiencia procedentes de los distintos sectores que se vinculan con los juegos de azar y Juego Responsable.

05

Medioambiente

Garantizamos las mejores
prácticas medioambientales
para contribuir eficazmente
a mitigar el cambio climático



Objetivo y estrategia



De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el cambio climático es una de las mayores amenazas para la humanidad y pone en peligro el progreso logrado en los últimos 50 años en desarrollo, salud y reducción de la pobreza a nivel mundial.

La Conferencia de la ONU sobre el Cambio Climático de 2024 (COP29) celebrada en Baku destacó la alarmante situación del cambio climático, con el **año 2024** registrado como **el más cálido y superando el umbral de 1,5 °C del Acuerdo de París**. Las emisiones elevadas por combustibles fósiles y deforestación, junto con eventos climáticos extremos, han causado graves costos personales, sociales y económicos. Esto ha llevado a intensificar acuerdos climáticos y a **reforzar nuestras metas de sostenibilidad**, como la neutralidad en carbono para 2035, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Si bien **nuestra empresa no tiene un impacto significativo en el medioambiente**, según se recoge de nuestro **análisis de doble materialidad**, reconocemos el importante papel que tiene el sector privado en el apoyo a la mitigación del cambio climático, así como la urgencia de actuar contra el mismo.

En CIRSA estamos comprometidos con la sostenibilidad y estamos tomando medidas concretas para reducir nuestra huella medioambiental mientras se mantiene nuestra estrategia de crecimiento. Esto incluye proyectos específicos; **Green Hall** para garantizar que todas nuestras salas de juego aplican las mejores prácticas medioambientales, inversión en energías renovables, gestión de residuos y soluciones de movilidad sostenibles, entre otras.

En 2024, y bajo este contexto, hemos iniciado un proceso de integración de los riesgos derivados del cambio climático dentro del Sistema Integral de Control y Gestión de Riesgos (SCGR) siguiendo las recomendaciones del **TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)** para cuantificar sus impactos y probabilidades e identificar las oportunidades de mejora, desarrollando un plan de acción siguiendo la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia o **SBTi (Science Based Targets Initiative)** con el objetivo de reducir nuestra huella medioambiental, mejorar la eficiencia energética y de los procesos en todos los países en los que operamos. Del mismo modo, **aseguramos la integración de un criterio medioambiental responsable en nuestros procesos internos**, como la toma de decisiones, el análisis de riesgos en las operaciones internas y la inversión.

Nos basamos en 4 áreas principales de interés:

Eficiencia energética y uso del agua		• Promovemos medidas de eficiencia energética • Hacemos un uso racional y sostenible del agua
Energía renovable		• Iniciamos transición hacia un consumo eléctrico 100% renovable • Reducimos el uso de combustibles fósiles
Gestión de residuos		• Gestionamos eficazmente los residuos con gestores homologados • Minimizamos la generación de residuos y utilizamos materiales reciclables
Centros respetuosos con el medioambiente		• Incorporamos medidas que nos conduzcan a un escenario de 0 emisiones netas • Formamos y sensibilizamos a empleados y clientes en la gestión medioambiental

Esta estrategia se establece en nuestra **Política Medioambiental y de biodiversidad**, que describe los objetivos de la empresa para garantizar que actuamos de una forma respetuosa con el medioambiente.



Green Hall consiste en un manual validado por SGS y cuya aplicación en nuestros establecimientos garantiza que cualquier actuación u obra se efectúa bajo criterios de sostenibilidad. Se identifican 4 niveles de certificación en función del alcance de la actuación efectuada.

Todas nuestras instalaciones hacen uso de las últimas tecnologías para garantizar el **uso racional del agua** y **evitar residuos**, lo que hace que nuestro consumo sea más eficiente. En cuanto al consumo energético, queremos asegurarnos de que todas las instalaciones aplican proyectos de **eficiencia energética**, especialmente de ahorro en el consumo de electricidad. Para nosotros también es importante fomentar el uso de la energía renovable, con un especial interés en la **instalación de paneles solares** en nuestras instalaciones situadas en puntos geográficos soleados y aptos. Al mismo tiempo, estamos comprometidos en seguir invirtiendo en **equipos IoT** (Internet of Things) para digitalizar nuestro sistema de gestión de la energía y confort térmico para hacerlo más eficiente.

Además, en cuanto a la gestión de residuos aplicamos un sistema sólido de gestión de residuos en nuestras salas de juego, queremos **prevenir la contaminación** y contribuir a reducir la huella medioambiental de nuestras operaciones. En este sentido, aplicamos medidas estrictas para optimizar nuestra generación de residuos con el fin de reciclarlos al máximo y así reducir su generación.

Por las características de la actividad, y según nuestro análisis de doble materialidad, el impacto en la biodiversidad no es un aspecto considerado relevante en nuestra estrategia ambiental, al tratarse de servicios de juego y ubicarse en entornos urbanos no cercanos a zonas de especial protección ambiental.

En lo referente al ruido y la contaminación lumínica, en CIRSA **cumplimos con la regulación aplicable** en todas sus ubicaciones para asegurar minimizar los posibles impactos que se deriven del desarrollo de su actividad.

Dada la naturaleza de la actividad de CIRSA, las **coberturas por contingencias medioambientales** están incluidas dentro de la póliza de responsabilidad civil corporativa, siendo la cobertura por daños medioambientales de 40 M€.

Durante el año 2024 los recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales han ascendido a 4 M€ entre equipos de climatización, IoT, proyectos fotovoltaicos, etc. y más de 1,5 M€ en obra nueva y de mejora bajo criterios de sostenibilidad Green Hall. En el año 2023 se destinaron 4,3 M€ entre ambos conceptos.

La estrategia medioambiental está gestionada y supervisada por la alta dirección y se ejecuta a través del **Comité de Sostenibilidad Medioambiental**, tal como se muestra en el siguiente esquema organizativo.



Un empleado responsable en cada país en el que operamos

*FM Facility Management

Acciones y resultados

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y USO DEL AGUA

Según el World Resources Institute, el consumo de energía es responsable de más del 70 % de las emisiones globales de gases de efecto invernadero. En nuestro caso, el consumo de energía eléctrica se corresponde con el 75,6 % de la huella total de carbono de la Compañía según *location-based*. Nuestro consumo total de energía en 2024 asciende a **211.038.976 kWh**, mientras que el consumo energético por sala de juegos y por metro cuadrado es de 466.900 y 566 kWh, respectivamente.

-19,2 %

consumo eléctrico por m²
de superficie de negocio
entre 2015-2024

En este contexto, en nuestros centros se han aplicado diferentes proyectos de eficiencia energética, como el cambio de equipos de climatización a sistemas más eficientes, telegestión de climatización, monitorización periódica de la energía y aplicación de autoconsumo fotovoltaico. En cuanto a medidas contra la contaminación lumínica se ha realizado el cambio de la iluminación convencional a tecnología LED.

0,57

intensidad energética
MWh/m²

En los últimos años, la digitalización ha desempeñado un papel principal en lo que respecta a la eficiencia energética. Por este motivo, seguimos actualizando y diseñando equipos a medida, de forma que podamos vigilar y **gestionar nuestro consumo energético** de manera remota. En este sentido, continuamos con el proyecto del IoT en el que participan más de 188 salas de juego de todos los países. A finales de 2024 contamos con las siguientes **herramientas IoT** en marcha:



54

sistemas remotos de gestión
del aire acondicionado



245

sistemas remotos de gestión
de la energía



136

sistemas remotos de gestión de
la calidad del aire

Se continua con la renovación de nuestros sistemas HVAC por sistemas de flujo de refrigerante variable, los cuales permiten un ahorro importante en el consumo de energía, instalando a la vez recuperadores de energía y telegestión de estos sistemas a través de personal técnico formado para buscar siempre la máxima eficiencia.

En cuanto al **consumo de agua**, a pesar de que nuestro impacto no se considera significativo, gracias a las evaluaciones Green Hall se están incluyendo en los alcances de los proyectos de obras, **acciones de evaluación, seguimiento y mejora para reducir el consumo de agua**.

- Instalación de sistemas de **aprovechamiento** de aguas pluviales.
- Instalación de **medidores** en baños y cocinas.
- Instalación de urinarios y grifos de lavamanos, cocina y limpieza **eficientes**.

Nuestro consumo global de agua en 2024 ha sido de **516.074 m³**, lo que significa una reducción del 6 % respecto al año 2023. De media anual, nuestras salas de juego usan 1.142 m³, mientras que nuestro consumo por metro cuadrado es de 1,38 m³.

En 2024, los datos relacionados con el consumo de agua se han seguido obteniendo en parte con la aplicación de herramientas de inteligencia artificial.

ENERGÍA RENOVABLE

En cuanto al consumo eléctrico específico (**170.022.630 kWh**) realizado en 2024, adquirimos en el mercado minorista de la electricidad **111.372.648 kWh** procedentes de fuentes de energía renovables, además de producir y consumir **1.284.610 kWh** de nuestros sistemas fotovoltaicos, lo que significa un incremento respecto al año anterior del 8 % de energía renovable y sobre el total consumido un 66 %.

Consumo de energía renovable

	2023	2024	
Consumo energía GdO renovable (kWh)	103.089.676	111.372.648	8 %
Auto consumo energía renovable (kWh)	961.909	1.284.610	34 %
Total energía renovable	104.051.585	112.657.258	8 %
% s/ total consumo eléctrico	63,7 %	66,3 %	4 %

Energía renovable (%) con posibilidad de contratación con certificado de Garantía de Origen (GdO) por países

	2023	2024
% energía con posibilidad de contratación GdO	90 %	89 %

Energía renovable (%) con GdO por países

	2023	2024	
España	95 %	100 %	
Colombia	95 %	95 %	
Perú	17 %	22 %	Posibilidad limitada de contratación con GdO
México	38 %	43 %	Posibilidad limitada de contratación con GdO
Panamá	81 %	80 %	
República Dominicana	— %	— %	Sin posibilidad de contratación con GdO
Marruecos	— %	— %	Sin posibilidad de contratación con GdO
Italia	96 %	90 %	
Costa Rica	— %	— %	Sin posibilidad de contratación con GdO

Nota: No se incluye Portugal ni Puerto Rico

Mantenemos como objetivo para el año 2030 alcanzar el 95% de consumo de energía renovable.

Autoconsumo

Además de la adquisición de la energía renovable estamos aumentando nuestra producción energética para autoconsumo a través de sistemas fotovoltaicos.

En este sentido, en el 2024 se han desarrollado **13 proyectos de autoconsumo**, con un total de **1.172 kWp instalados** y un aumento de potencia instalada respecto al 2023 del 263 %.

	Acumulado a 31.12.2022	2023	2024	var.	Acumulado a 31.12.2024
Nº proyectos autoconsumo	2	7	13	86 %	22
Potencia instalada kWp	528	323	1.172	263 %	2.023



Instalación de sistema fotovoltaico con 187 kWp ubicados en la sede de Sportium y B2B situada en Sant Cugat (Barcelona)

Uso de vehículos ecológicos

Como parte de nuestro compromiso fundamental para la descarbonización de nuestras operaciones, **aspiramos a mejorar nuestro impacto ambiental también mediante la implementación de acciones que fomenten el uso de vehículos híbridos y eléctricos** y, por tanto, reduzcan aún más las emisiones de **alcance 1** de gases de efecto invernadero, generadas, en nuestro caso, en gran medida por el consumo de combustible de nuestra flota de vehículos.

	2023	2024	Previsión 2025	Previsión 2026
Total vehículos	1.376	1.400	1.400	1.400
Vehículos ECO	165	244	303	472
% vehículos ECO	12 %	17 %	22 %	34 %

En aplicación de las directrices definidas en nuestra política hemos iniciado la renovación de nuestra flota a vehículos ECO con la **incorporación de 79 vehículos nuevos** y hemos ampliado el número de nuestros puntos de recarga alcanzado un total de 50 (España e Italia) fomentando así que nuestro personal, clientes y flota puedan migrar a una movilidad sostenible al poder cargar sus vehículos en nuestras instalaciones.

Con ello, allanamos el camino de la **reducción de nuestras emisiones** directas e indirectas tanto de alcance 1 como de alcance 3 de gases de efecto invernadero.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

En 2024 hemos ampliado nuestra oferta añadiendo nuevas salas conforme a nuestra política de expansión, manteniendo intacta nuestra estrategia empresarial y medioambiental. Entre 2015 y 2024, debido a nuestros esfuerzos en reducir el consumo energético y el uso de energía renovable, hemos podido reducir significativamente nuestra huella de carbono de **alcance 2** *location-based* en un 30 %.

30 %

reducción de la huella de carbono de alcance 2 en t CO2 eq por m²



Nuestra huella de carbono en 2024:

		2024
tCO2e de emisiones de GEI – directas e indirectas (basadas en el mercado)		37.223
Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1) ¹ tCO2e		15.704
Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 2 basadas en el mercado) ² tCO2e		21.519
Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 2 basadas en ubicación) ² tCO2e		48.529
Intensidad	tCO2e de emisiones GEI por sala de juego	82,35
	tCO2e de emisiones GEI por m2	0,10

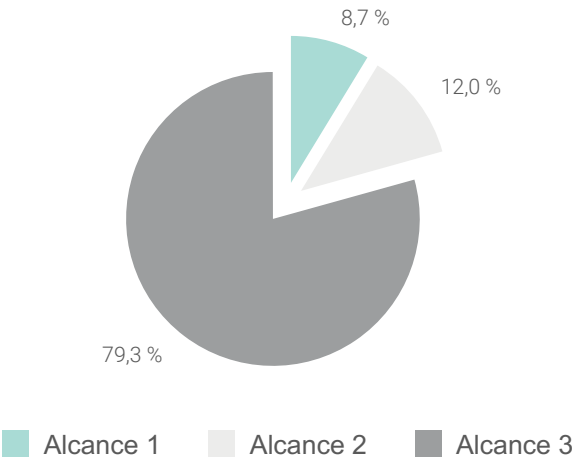
¹Las emisiones de alcance 1 de gases de efecto invernadero (GEI) se han calculado utilizando los factores de emisiones de MITECO. En el alcance 1 se incluyen los siguientes combustibles: gas natural, propano, butano, gas licuado de petróleo, gasolina y diésel. Los datos de consumo se han convertido en emisiones de GEI utilizando los factores de emisiones de MITECO.

² Las emisiones de alcance 2 de gases de efecto invernadero basadas en el método de la ubicación se han calculado en función de los factores de emisión de AIE (Agencia Internacional de la Energía). Las emisiones de gases de efecto invernadero basadas en el mercado se han calculado a partir de los factores de emisión asociados a los instrumentos de mercado que CIRSA emplea para abastecerse de electricidad.

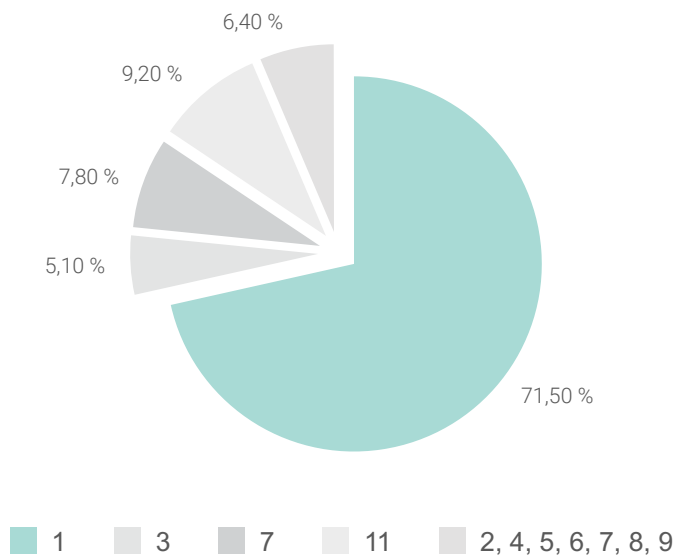
Durante el año 2024 hemos llevado a cabo el cálculo de nuestras **emisiones de alcance 3**.

tCO ₂ de emisiones GEI - alcance 3	142.801
---	---------

Gráfica de la huella de carbono por alcances (%)



Gráfica de la huella de carbono por Alcance 3 (%)



Nota: No se incluyen las **categorías 8 (Activos alquilados upstream), 10 (Procesamiento de los productos vendidos), 12 (Disposición final de los productos vendidos), 14 (Franquicias) y 15 (Inversiones)** ya que no aplican para nuestra actividad.

La empresa **Bureau Veritas**, líder mundial en certificaciones técnicas, ha validado nuestro Alcance 3 para el año 2023. Hemos seguido las mismas directrices para el cálculo de los datos para este año 2024.

Esto se enmarca dentro de nuestro compromiso de **alcanzar el reto de lograr 0 emisiones netas de aquí a 2035** siguiendo las directrices del Acuerdo de París. Para el año 2025 tenemos prevista nuestra **adhesión al SBTi** (Science Based Target Initiative) para dotar de mayor solidez a nuestro plan de descarbonización.



ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Gestión de residuos

Queremos cumplir estrictamente la legislación medioambiental actual en todos los países en los que operamos mediante la adopción de medidas para la mejora continua a través de objetivos que se validan periódicamente. Los datos de 2024 muestran que hemos generado **1.146 toneladas métricas de residuos trazables**, de las cuales 734 toneladas métricas proceden de nuestros procesos empresariales de fabricación B2B y 412 toneladas métricas de la simple actividad del juego.

Por su naturaleza, nuestras actividades industriales no generan una cantidad significativa de residuos peligrosos. Se ha iniciado una fase de identificación de los tipos de residuos clasificados de acuerdo al **Listado Europeo de Residuos (LER)**. Se estima que la cantidad de residuos peligrosos generados es inferior a 20 toneladas métricas por año en todos nuestros países.

Para reducir la generación de residuos y fomentar el reciclaje siempre que sea posible, hemos implantado un sistema efectivo de gestión de los residuos adaptado tanto a las actividades de fabricación como a las del juego. Incluimos un sello de identificación en las máquinas recreativas de CIRSA para permitir su reciclado posterior. Este sello incluye información sobre todos los componentes utilizados (circuitos impresos, pantallas, plásticos, cableado eléctrico, vidrio, etc.) para garantizar el desmontaje y la separación adecuados.

Además, nos aseguramos que los clientes y nuestro personal reciclen en nuestros centros y hagan un uso adecuado del agua, del mismo modo que todos los elementos que ya no se pueden reciclar se gestionen de forma precisa.

En el proceso industrial la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE's) lo realizamos con la compañía Ecoasimelec, la cual se encarga de la recogida selectiva y gestión de los residuos que generamos.



Consumos de materias primas

Por las características de la actividad, el uso de materias primas no es relevante. Solamente para la fabricación de máquinas recreativas para el mercado español se utilizan materias primas de cierto volumen. Destacar que la sociedad UNIDESA, fabricante de las mismas, dispone de la **certificación ISO9001**.

Los **consumos de materias primas** para la **fabricación de máquinas recreativas** para este año 2024 han sido:

2024 →	plástico	227	madera	1.064	chapa	587	Unidades: en Tn
2023		239		820		471	
2022		219		633		413	

Por otro lado, en CIRSA somos conscientes del impacto ambiental del uso excesivo del **papel de oficina**. Hemos implementado diversas iniciativas para reducir su uso, promoviendo el uso de tecnologías digitales para la gestión documental (documentos electrónicos y firmas digitales) y prácticas de impresión responsable promoviendo la impresión a doble cara. En este 2024 hemos reducido el consumo en un 6 % en España.

2024 →	papel	15,6	Unidades: en Tn
2023		16,5	
2022		23,5	

Desperdicio alimentario

Aunque en nuestro sector la restauración no es la actividad principal, llevamos a cabo medidas para evitar el **desperdicio alimentario**. Una buena gestión de desperdicios eficaz implica actuar sobre los procesos clave de la cadena operativa.

Por norma general:

Los pocos insumos caducados que se puedan dar en la operativa generalmente son perecederos.

Las mermas que se dan mayoritariamente son accidentales (sobrecocción, cambios solicitados por el cliente, caída del producto...)

En ambos casos no son alimentos aprovechables por normativa sanitaria.

A continuación se describen los principales procesos en la cadena operativa:

- Solicitud de pedidos de A&B (alimentos y bebidas) mediante la digitalización del proceso de compra a través de aplicativos iCloud (Micros, G-Stock).
- Almacenaje de los alimentos de manera eficiente realizando auditorías externas de inocuidad.
- Control de temperaturas de almacenaje y cocción realizando auditorías externas de inocuidad.
- Mantenimiento de inventarios efectivos y realización de los mismos con carácter mensual.
- Proyección mensual de ingresos trabajando con previsiones de producción.
- Aplicación de una oferta equilibrada.
- Reporte y control de mermas accidentales.

CAMBIO CLIMÁTICO

Si bien como hemos comentado anteriormente nuestra empresa no tiene un impacto significativo en el medioambiente, reconocemos el importante papel que tiene el sector privado en el apoyo a la mitigación del cambio climático, así como la urgencia de actuar contra el mismo. Estamos comprometidos en reducir nuestra huella medioambiental y mejorar la eficiencia energética y de los procesos en todos los países en los que operamos.

En este aspecto además del proyecto estratégico llamado **Green Hall**, un decálogo que garantiza que cualquier actuación se efectúa bajo criterios de sostenibilidad para adaptarnos a las posibles consecuencias del cambio climático, durante el 2023 lanzamos el proyecto **Green Site** consistente en la implementación del modelo de sostenibilidad aplicado en las salas a nuestras oficinas corporativas.

Fomentamos el **uso de energías renovables**, la instalación de **placas solares**, y la inversión en equipos del **IoT** para digitalizar nuestro sistema de gestión de la energía y hacerlo más eficiente. En todas nuestras instalaciones hacemos uso de las últimas tecnologías

para garantizar el uso racional del agua. Por último, estamos aplicando un sistema sólido de gestión de residuos.

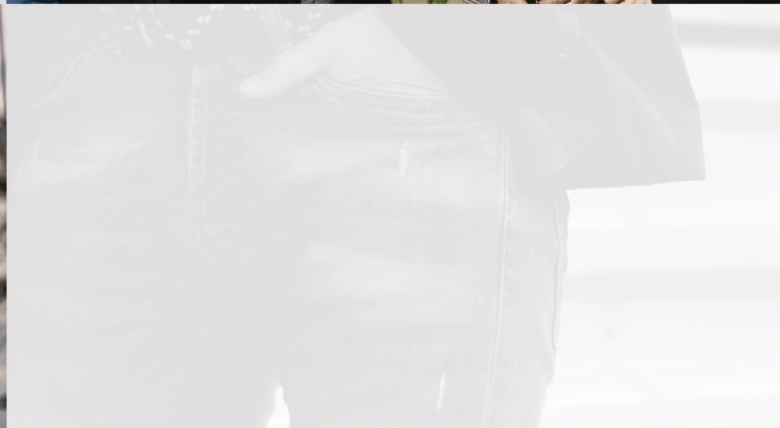
Entendemos que, con la combinación de todas estas medidas, podremos lograr nuestros objetivos de reducción de los gases de efecto invernadero que hemos establecido para 2030 así como conseguir el objetivo de NET ZERO para el 2035. La estrategia medioambiental se despliega a través de un área de responsabilidad específica que opera en los mercados que tenemos presencia.

Con el fin de añadir solidez a nuestra estrategia de NET ZERO para el 2035, hemos iniciado el proceso de análisis y recopilación de información para nuestra futura adhesión en el año 2025 a **SBTi (Science Based Targets Initiative)**. Esta adhesión significa el compromiso que adquirirá la empresa con la definición de un plan de objetivos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero basados en la ciencia necesarios para cumplir con las metas del Acuerdo de París (limitar el calentamiento global a 1.5°C sobre los niveles pre-industriales).

06

Social

Nuestro objetivo es desarrollar,
conservar y atraer nuevo talento al Grupo



Objetivo y estrategia



Estamos comprometidos en ofrecer a los mercados los mejores servicios. Para ello, nos esforzamos en que todas las personas que forman parte del Grupo compartan este compromiso.

Conscientes de que el **equipo humano es un activo estratégico** para la consecución de los objetivos empresariales, CIRSA se ha provisto de un marco normativo en el que se definen las bases para la implantación de un modelo de gestión que permita atraer, desarrollar y fidelizar el talento, fomentando un entorno laboral óptimo, que permita el desarrollo integral de nuestros empleados, a través de una cultura inclusiva, diversa y en la que se promueva el bienestar físico y mental de todos los que formamos parte del grupo.

Dicho marco normativo engloba las siguientes políticas específicas:

- Política de Derechos Humanos
- Política de Diversidad, Igualdad e Inclusión
- Política de Seguridad y Salud Laboral (PRL)

Para lograr nuestra excelencia operativa, debemos atraer a personas que busquen desarrollar todo su potencial en CIRSA. Para ello, trabajamos activamente

en favorecer su crecimiento personal y profesional e impulsar un clima laboral que genere confianza y motivación.

También hemos identificado los principales riesgos a nivel de personas en el grupo, tales como **la pérdida potencial de talento, la pérdida de perfiles de liderazgo superior y los riesgos en el bienestar de nuestros empleados**.

Con el objetivo de mitigar o eliminar los mencionados riesgos, se han elaborado los siguientes planes y programas, en todos los países donde CIRSA opera:

- **Creación de planes de bienestar 360°**, donde se incluyen acciones relacionadas con la actividad física, el bienestar emocional y la formación financiera, entre otros.
- **Desarrollo de planes de capacitación y formación de líderes y gerentes**, para continuar impulsando las promociones internas en el Grupo.
- **Ampliación del programa de beneficios sociales**, así como mejora de los planes de compensación flexible existentes.
- **Colaboración con nuevos centros formativos**, para seguir ampliando el catálogo de formación.

Los 5 pilares en que se basa la gestión de personas de CIRSA:

1. ÉTICA, DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN

Nos aseguramos de que todos nuestros procesos, desde la contratación hasta la compensación y las promociones, se ejecuten de una forma ética, integradora, justa, diversa e inclusiva.

2. CONDICIONES DE TRABAJO

Garantizamos las mejores condiciones del trabajo priorizando los contratos indefinidos frente a los de corta duración, así como la libertad de asociación y el diálogo social.

3. BIENESTAR

El bienestar de nuestros empleados es una de nuestras prioridades. Es por ello que ofrecemos el mejor entorno laboral para lograr el equilibrio entre la vida privada y la profesional.

4. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Ofrecemos un entorno laboral seguro en todos nuestros centros de trabajo, haciendo estudios de seguridad en todas las posiciones existentes.

5. DESARROLLO PROFESIONAL

Contamos con programas de formación integrales que fomentan el desarrollo del capital humano y la promoción de los profesionales dentro de todo el Grupo.

Nuestro equipo en números

Nuestro equipo está formado por **15.510 personas**, de éstas, el 80 % trabaja para nuestras salas de juego. La cifra de empleados mencionada representa un incremento del 12 % respecto al ejercicio 2023. Si bien puede parecer una gran cifra, en CIRSA seguimos actuando como una empresa local en todos los países donde nos encontramos, lo que explica porqué la mayoría de nuestros empleados provienen de las propias comunidades. En concreto, el **95 % de nuestros empleados son locales**, es decir, empleados nacionales del país en el que prestan el servicio.

Empleados por categoría profesional

	2023	2024
Dirección	686	715
Personal de apoyo	1.745	1.949
Personal de marketing	446	496
Personal indirecto de las salas de juego	3.424	3.542
Personal directo de las salas de juego	7.560	8.808
Total	13.861	15.510

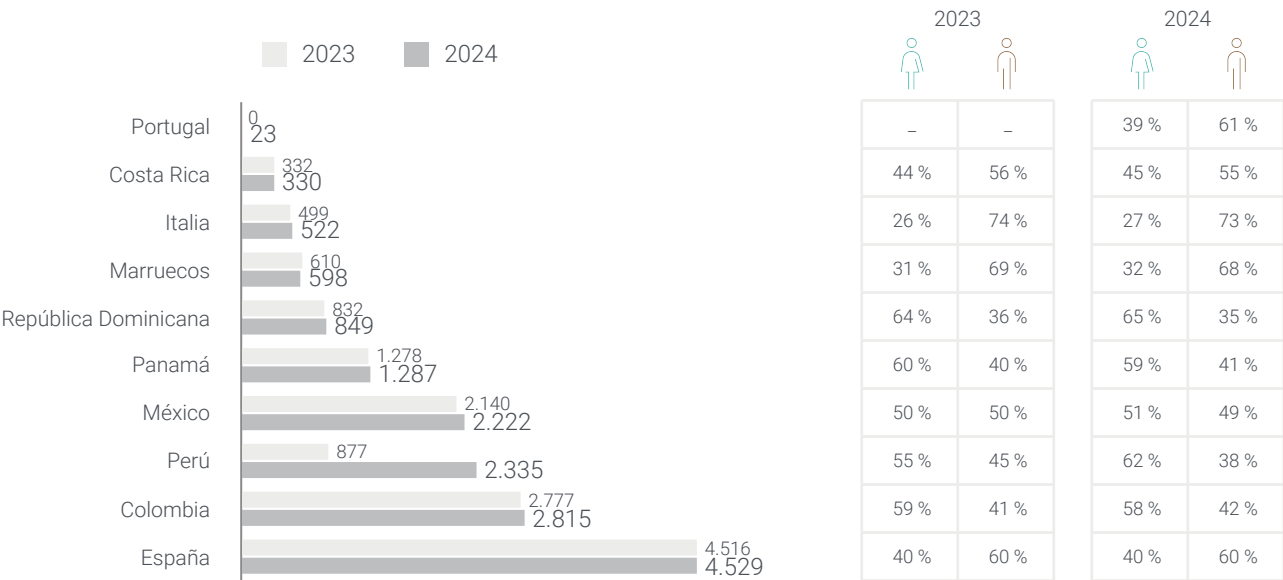
 49 % 51 %

 50 % 50 %

Empleados por edad

	2023	2024
< 30	3.369	4.322
30 - 50	8.119	8.718
> 50	2.373	2.470
Total	13.861	15.510

Empleados por país y género



Empleados por país y género

	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
España	1.790	2.726	4.516	1.807	2.722	4.529
Colombia	1.638	1.139	2.777	1.639	1.176	2.815
Perú	480	397	877	1.447	888	2.335
México	1.064	1.076	2.140	1.133	1.089	2.222
Panamá	761	517	1.278	764	523	1.287
República Dominicana	534	298	832	553	296	849
Marruecos	187	423	610	189	409	598
Italia	129	370	499	141	381	522
Costa Rica	146	186	332	147	183	330
Portugal	n/a	n/a	n/a	9	14	23
Total	6.729	7.132	13.861	7.829	7.681	15.510
	49 %	51 %	100 %	50 %	50 %	100 %

Nota: Puerto Rico no está incluido por no tener estructura. Incremento plantilla en Perú por incorporación año 2024 empresa Apuesta Total.

Nuestro equipo a **nivel global** está formado por un **50 % de mujeres y un 50 % de hombres**, llegando al **58 % de mujeres en América Latina**.

Empleados por nacionalidades

	2023	%
Española	4.185	30 %
Colombiana	2.859	21 %
Peruana	871	6 %
Mexicana	2.115	15 %
Panameña	1.258	9 %
Otras	2.573	19 %
Total empleados	13.861	100 %

Total nacionalidades	80
----------------------	----

Desglose dirección (*)

2024	%
287	40 %
112	16 %
70	10 %
60	8 %
63	9 %
123	17 %
715	100 %

80

21

(*) Personal de la Categoría profesional Dirección

Acciones y resultados

Para CIRSA el respeto y el trato digno a todas las personas es fundamental. En cumplimiento de nuestras políticas y en coherencia con nuestra filosofía, estamos plenamente comprometidos en garantizar la diversidad y la integración en todos nuestros procesos de gestión de personas.

1. ÉTICA, DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN

En CIRSA nos comprometemos a **fomentar un entorno donde la diversidad y la inclusión sean los pilares fundamentales**. Reconocemos que las distintas perspectivas y experiencias son esenciales para la innovación y el crecimiento sostenible.

En este capítulo, detallamos nuestras políticas y logros en materia de diversidad e inclusión, subrayando nuestro compromiso para crear un espacio de trabajo equitativo y respetuoso, destacando nuestros esfuerzos para garantizar que todas las personas, independientemente de sus características personales, se sientan valoradas y respetadas.

La inclusión va más allá de integrar la diversidad; se trata de **asegurar la igualdad de oportunidades** y crear un entorno donde cada individuo sea reconocido y valorado por sus diferencias, permitiendo que el talento alcance su máximo potencial.

Para lograr todo lo mencionado, promovemos una estrategia de diversidad e inclusión dentro de nuestras normas y organización de Personas y Talento.

- **Política de Diversidad, Igualdad e Inclusión** que establece las bases de los planes para promover la igualdad efectiva, asegurando el desarrollo profesional y la equidad en las oportunidades.
- **Norma de gestión de vacantes de empleo** que garantiza la igualdad de oportunidades, asegurando procesos justos, imparciales y sin sesgos.
- **Política de Derechos Humanos**. Garantiza el trato equitativo y digno a todos y cada uno de los miembros que componen CIRSA y vela para que todos sean tratados con respeto.
- **Estrategia de Diversidad e Inclusión** que persigue la construcción de un entorno en el que la diferencia sea un valor añadido y no existan elementos de discriminación que limiten las oportunidades de ningún colectivo o impidan a nuestra organización aprovechar al máximo el talento de todas las personas que la integran.
- **Comité de Diversidad e Inclusión** constituido en julio 2024 en España con miembros de todos los países, que actúa como órgano consultivo y ejecutivo encargado de promover, desarrollar e implementar iniciativas que promuevan la inclusión de la diversidad en todo el Grupo.

Para garantizar un entorno libre de discriminación, CIRSA asume explícitamente el compromiso de no discriminar por ninguna condición de género, edad, orientación sexual, discapacidad, orígenes o cualquier otra característica que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo. Asimismo, el Grupo cuenta con procedimientos para evitar comportamientos que infrinjan esa norma.

Los empleados del Grupo pueden reportar aquellos comportamientos susceptibles de discriminación laboral a través del **Canal de Línea Ética**.

En este sentido, una vez que es activado el protocolo, se investiga el hecho comunicado por parte de una comisión interna, abriendo un expediente informativo en el que se investiga el presunto acoso o acto discriminatorio. Del resultado de esa investigación, se determinará, si cabe, la aplicación del régimen disciplinario establecido en la legislación local. Para ver número de casos, consultar Capítulo 7. *Gobierno corporativo. Canal Línea ética*.

Estrategia y compromisos

Esta estrategia de diversidad e inclusión, junto con todas las políticas y programas que de ella se derivan, es de aplicación obligatoria para todas las personas trabajadoras, personal directivo y miembros del Consejo de Administración de las sociedades que integran el Grupo CIRSA, sin importar su ubicación geográfica. Esto incluye tanto aquellas sobre las que el Grupo CIRSA ejerce control efectivo como las participadas en las que se tenga una influencia significativa, siempre dentro de los límites previstos por la normativa vigente.

Para lograr una cultura inclusiva en toda la organización, hemos establecido los siguientes **compromisos**:

1. Gestión de la diversidad	2. Rechazo a la discriminación	3. Mecanismos de selección
Integrar en la organización la riqueza que aporta la confluencia de conocimientos, habilidades y experiencias diferentes, mediante la gestión de la diversidad de sus profesionales.	Rechazar de manera expresa cualquier discriminación por razón de género, edad, discapacidad, nacionalidad o cultura, raza, creencias religiosas, pensamiento y orientación sexual.	Garantizar que las decisiones y mecanismos sobre selección, contratación, evaluación del desempeño, progreso y promociones profesionales se basen en el mérito.
4. Igualdad de oportunidades	5. Equilibrio vida laboral y personal	6. Grupos de interés
Impulsar la igualdad de oportunidades como eje central en la orientación de las políticas de Personas y Talento.	Proporcionar a todos los profesionales, herramientas y medidas que favorezcan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.	Extender el compromiso con la diversidad desde el respeto a la libertad de gestión a nuestros grupos de interés.

La **estrategia de diversidad e inclusión** de CIRSA se basa en objetivos claros y medibles, incluyendo sensibilización y formación, promoción de liderazgo inclusivo y reducción de brechas de género. A continuación, se describen los **objetivos** en los que se basa la mencionada estrategia:

- **Fomentar** la conciencia sobre la diversidad e inclusión en todos los niveles de la organización.
- **Promover** la educación en diversidad a través de talleres y seminarios específicos.
- **Desarrollar** y fomentar un liderazgo inclusivo en toda la organización.
- **Reducir** progresivamente la brecha de género en posiciones de liderazgo.
- **Medir** y reducir la brecha salarial global.
- **Asegurar** la equidad en los procesos de selección, promoción y desarrollo profesional.
- **Fomentar** la mentoría y el desarrollo de talento diverso.

Desempeño y logros

En la actualidad, la diversidad y la inclusión son esenciales para el éxito y la sostenibilidad empresarial.

A continuación detallamos las acciones emprendidas y los reconocimientos obtenidos en 2024 en la implementación de esta estrategia.

- **Diagnóstico del estado de la Diversidad en el Grupo.** Hemos llevado a cabo un exhaustivo estudio cuantitativo sobre la diversidad de género, orientación sexual y generacional, así como el liderazgo en nuestro Grupo, mediante una encuesta realizada a más de 4.600 empleados, obteniendo respuesta de 935 empleados (20 % de las encuestas). Este análisis nos ha proporcionado una comprensión más profunda de nuestra situación actual y de las oportunidades para seguir avanzando.

El estudio ha identificado varias áreas con avances significativos y oportunidades de mejora.



En todos los casos hemos observado una **percepción positiva**, aun así, debemos seguir mejorando de forma continua con nuestras políticas para garantizar que cada persona se sienta plenamente valorada y respetada.

- **Constitución del Comité de Diversidad e Inclusión** del Grupo con el propósito de promover, desarrollar e implementar iniciativas que fomenten la inclusión de a diversidad.

El comité se compone de **7 personas de forma permanente**, así como **una persona en representación de cada país donde tenemos presencia**, garantizando la representación de diversas áreas, grupos de edad, géneros y otras sensibilidades. Su objetivo es asegurar que las acciones reflejen a todos los colectivos de la organización, enfocándose en los ejes de diversidad de género, diversidad generacional y diversidad sexual, desarrollando la estrategia que refuerce nuestro compromiso con la diversidad e inclusión y trazando la hoja de ruta para la implementación de iniciativas previstas para el año 2025.

- **Formación e-learning** obligatoria en materia de Diversidad, Igualdad e Inclusión lanzada a todo el colectivo de personas trabajadoras en España. Dicha formación ha proporcionado una visión general de los conceptos fundamentales de la diversidad (género, orientación sexual, generacional) así como la importancia de la inclusión en las organizaciones y el efecto de los sesgos. Se ha planificado para 2025 hacer la mencionada formación al resto de países del Grupo.

- **Renovación** de la adhesión a los programas **Empowering Women's Talent & Diversity Leading Company** de Equipos y Talento, con el propósito de brindar a las personas empleadas del Grupo la oportunidad de participar en talleres, workshops y eventos en dichas materias.

Como resultado del trabajo realizado, hemos obtenido el sello que nos certifica como empresa **Empowering Women's Talent 2024**, lo cual reafirma nuestro compromiso con las políticas e iniciativas de promoción de la diversidad y empoderamiento femenino, y el sello que nos certifica como empresa **Diversity Leading Company 2024**, que refleja nuestro esfuerzo y la dedicación por hacer de la inclusión un pilar fundamental de nuestra organización.



- **Participación en talleres, workshops y eventos** con el objetivo de desarrollar una mayor comprensión en materia de diversidad y liderazgo inclusivo, así como de empoderamiento femenino. Entre ellos se encuentran los siguientes:

- Comunicación Inclusiva.
- Productividad y eficiencia.
- Empoderamiento y liderazgo.
- Oratoria y presentaciones de impacto.
- Diversidad cognitiva.

- **Desarrollo del programa Cross-mentoring** (3ª edición) que ha contado con la participación de 12 mujeres como *mentees* y 8 mentores en puestos directivos. El objetivo es intercambiar experiencias de liderazgo y promover el crecimiento profesional de los participantes.

Respecto a la **integración de género** ha habido un incremento en el % de mujeres.

	2023	2024	Objetivo (%)	Año
% Mujeres	49 %	50 %	> 50 %	2025
% Posición de gerencia en puntos de venta	50 %	52 %	> 52 %	2025
% Posiciones puntos de venta / posiciones directivas	86 %	85 %	> 85 %	2025
% Posiciones directivas	23 %	23 %	> 23 %	2025
< 30	— %	— %	— %	2025
30 - 50	33 %	32 %	> 32 %	2025
> 50	10 %	10 %	> 10 %	2025
% Posiciones STEM	12 %	12 %	> 12 %	2025

En CIRSA nos aseguramos que todos nuestros procesos, desde los requisitos de los empleos y contratación, hasta la compensación y la promoción, se gestionen de forma ética, integradora, justa y desde una óptica de Diversidad, Igualdad e Inclusión.



Políticas retributivas

En CIRSA, no solo somos conscientes de la importancia del desarrollo de nuestro personal, sino también estamos comprometidos en ofrecer un paquete de remuneración competitivo para cada empleado en todos los niveles.

Remuneraciones medias por género, edad y categoría profesional

Moneda: en euros	2023						2024					
	Mujer			Hombre			Mujer			Hombre		
	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50
Dirección (*)	15.753	38.085	43.929	18.457	57.221	78.074	13.866	45.018	43.638	23.380	59.663	85.452
Personal apoyo	15.123	23.845	32.131	23.373	30.825	40.250	15.974	23.412	33.170	20.316	30.848	41.555
Personal marketing	8.459	17.679	30.809	15.929	38.566	52.685	8.399	17.873	37.805	10.941	37.117	53.852
Personal sala indirecto	8.025	10.931	16.478	7.933	12.039	20.866	7.904	10.857	16.090	7.844	12.291	21.308
Personal sala directo	7.255	10.934	16.041	8.652	16.029	24.151	7.055	10.651	16.452	8.665	16.363	24.420
Total	7.873	13.840	21.810	10.096	20.355	33.409	7.651	13.682	22.311	9.852	21.057	35.005

Para el cálculo de la remuneraciones medias se han considerado la remuneración bruta anual + bonos y variables (todos los conceptos)

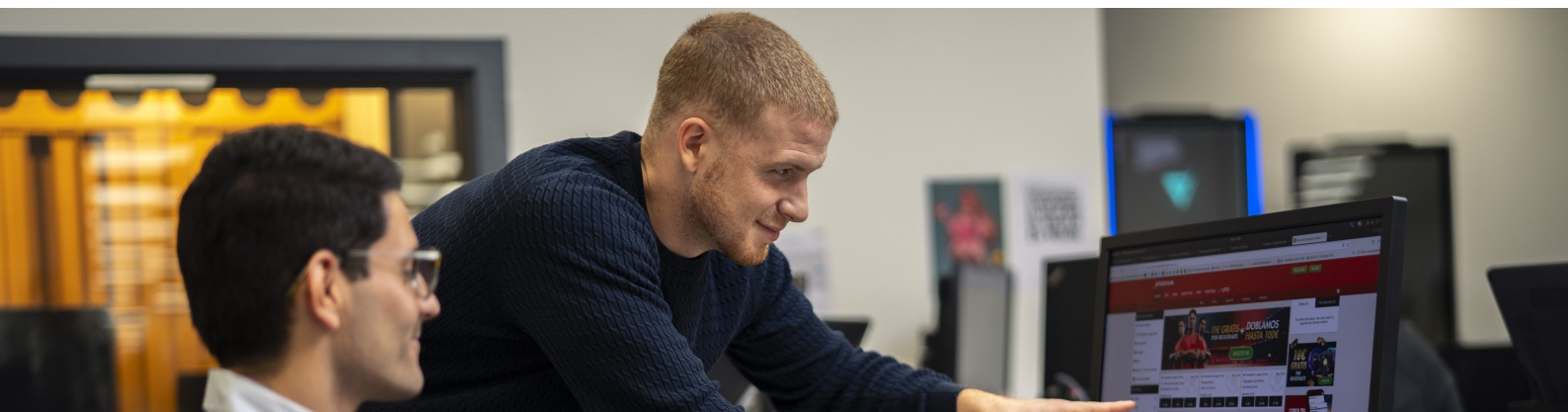
(*) La categoría Dirección no incluyen las remuneraciones de los miembros de la alta dirección

Retribución variable

Parte de la retribución variable anual de nuestro equipo va **ligada directamente al cumplimiento de objetivos ESG**, estableciendo objetivos generales para el buen desempeño de los principales KPIS.

Planes de carrera

En CIRSA, nuestro enfoque en la retribución se centra en recompensar a nuestros empleados por su **compromiso y dedicación a largo plazo**. Implementamos planes de carrera que promueven el crecimiento profesional y el desarrollo continuo, asegurando que nuestros empleados tengan oportunidades claras de avance dentro de la empresa. Además, valoramos la lealtad de nuestros empleados y ofrecemos premios por fidelidad o antigüedad, reconociendo su contribución sostenida a lo largo de los años. Estos programas no solo refuerzan nuestro compromiso con el bienestar de nuestros empleados, sino que también promueven un entorno de trabajo positivo y motivador.



Brecha salarial

	Divisa	2023				2024			
		Mujer	Hombre	VAbs	%	Mujer	Hombre	VAbs	%
España	EURO	24.638	33.740	9.102	27,0 %	25.678	35.528	9.850	27,7 %
Colombia	k COP	30.891	36.155	5.264	14,6 %	34.080	39.256	5.176	13,2 %
Perú (*)	PEN	28.550	36.728	8.178	22,3 %	23.800	36.615	12.815	35,0 %
México	MXN	165.346	234.573	69.227	29,5 %	169.453	239.901	70.448	29,4 %
Panamá	USD	13.363	15.746	2.383	15,1 %	14.041	16.201	2.160	13,3 %
República Dominicana	DOP	373.699	615.558	241.859	39,3 %	404.967	689.798	284.831	41,3 %
Marruecos	MAD	143.469	144.465	996	0,7 %	144.964	155.486	10.522	6,8 %
Italia	EURO	30.201	38.261	8.060	21,1 %	32.735	40.277	7.542	18,7 %
Costa Rica	k CRC	6.429	8.083	1.654	20,5 %	7.112	8.742	1.630	18,6 %
Portugal	EURO	-	-	-	- %	17.216	19.288	2.072	10,7 %

(*) Sin Apuesta Total en Perú año 2024 la brecha país sería de 20,1 %

La **brecha salarial** está condicionada por las distintas áreas geográficas así como por las diferentes categorías de trabajo. Nuestra brecha salarial media entre todos los países en los que tenemos presencia se sitúa en un **21,5 %**, que calculándola sin tener en cuenta la adquisición de **Apuesta Total en Perú**, se situaría en un **20,0 %**, mejorando este indicador **vs. 2023 en un 5 %**. El objetivo del Grupo es continuar reduciendo dicha cifra en los próximos años.

Selección

En CIRSA reconocemos que contar con una fuerza laboral diversa es esencial para impulsar la innovación, mejorar la toma de decisiones y reflejar la diversidad de los mercados en los que operamos.

Para ello, garantizamos procesos justos e igualitarios que buscan lograr el mejor ajuste entre las personas y las necesidades específicas de cada puesto, alineándonos con las prioridades y objetivos de la organización y buscando soluciones que aporten valor.

- **Employer Branding.** Hemos implementado diversas estrategias para fortalecer nuestra imagen como empleador en todos los países donde tenemos presencia, con el fin de atraer y fidelizar talento. Algunas de las acciones más representativas llevadas a cabo han sido:

1) Potenciar nuestra presencia en **LinkedIn** mediante:

- **Unificación de perfiles** internacionales **bajo una única marca corporativa**, con una línea editorial coherente definida por un comité, que asegura una comunicación alineada con nuestros valores y objetivos y pone en valor nuestra identidad diversa y multicultural.
- Difusión de información sobre nuestros productos, así como de otras marcas reconocidas del Grupo (Sportium y Unidesa) y noticias del sector para acercar al usuario a nuestro negocio.
- Presentación de resultados para mostrar la **solidez del proyecto empresarial**.

- Creación de testimoniales, videos y entrevistas que reflejen y muestren **la vida en CIRSA** como **buscadores de talento**, así como campañas sobre **compromisos ESG y compliance**.
- **Publicación de ofertas** para que nuestros/as potenciales candidatos/as puedan aplicar y formar parte de nuestro equipo y proyectos.
- Dar visibilidad a nuestras **iniciativas de acción social**, resaltando cómo contribuimos al desarrollo de las comunidades donde operamos. Estas acciones reflejan nuestra responsabilidad como empresa y nuestra misión de aportar valor más allá de los negocios.
- **Implementar un vocabulario inclusivo y accesible** en todas nuestras comunicaciones para fomentar la diversidad y visibilizar nuestra cultura de inclusión, igualdad de oportunidades y respeto por las diferencias.

2) Conectar con el talento joven y emergente a través de:

- **Ferias de empleo locales**, tanto para estudiantes de ciclos formativos como de universidades.
- **Organización de un Hackathon** en España, para atraer perfiles de desarrollo en IT en colaboración con Nuwe.

- **Programas para generar cantera.** Dada la naturaleza de nuestro sector y las dificultades inherentes para encontrar ciertos perfiles debido a la alta oferta y competitividad del mercado, hemos diseñado e implementado planes específicos para generar cantera de talento. Estos planes están orientados tanto a formar a personas que buscan su primer empleo como a contratar personas que poseen el potencial necesario para asumir roles de responsabilidad dentro de la compañía.

Uno de estos programas ha sido el mencionado **Hackathon**. De éste, resultó la contratación de 8 jóvenes, los cuáles entraron a formar parte del **Programa Impulso** donde están siendo guiados por mentores expertos durante 2 años para impulsar su crecimiento profesional en CIRSA Tech. Además, disponemos de otros programas, como el **Plan Vivero**, dirigido a incorporar personas con experiencias afines a nuestro sector para formarlas internamente en nuestro negocio y proyectarlas para que ocupen posiciones de mayor complejidad en un futuro cercano.

- **Talento con diversidad funcional.** En CIRSA somos consciente de la importancia de **reconocer y aprovechar** las fortalezas de los individuos con discapacidad, independientemente de las barreras que puedan enfrentar, por lo que nos enfocamos en captar **talento con diversidad funcional** a través de la colaboración en España con las diferentes Administraciones Públicas de Empleo o Fundaciones especializadas como son Seeliger y Conde o Prodis. Fruto de estos acuerdos de colaboración, cubrimos los requerimientos y necesidades que establece en España la Ley General de Discapacidad.

En el presente ejercicio la cifra de **empleados con discapacidad** en el Grupo se sitúa en **125 empleados**.

- **Publicación de vacantes internas.** En España realizamos la publicación interna de nuestras vacantes, siguiendo la "*Norma de gestión de vacantes de empleo*", que garantiza la igualdad de oportunidades, asegurando procesos justos, imparciales y sin sesgos para dotar de oportunidades a las personas trabajadoras del Grupo. En el resto de países donde nos encontramos presentes, también se publican las vacantes de empleo disponibles.

- **Onboarding.** En CIRSA, disponemos de un programa de onboarding, adaptado a cada posición y país, para todas aquellas personas que se incorporan al Grupo. Este proceso, gestionado por el equipo de selección, **presenta el Grupo a la persona de nuevo ingreso**, abarcando aspectos como la historia, las unidades de negocio, el impacto social, las iniciativas de sostenibilidad y los beneficios sociales. Asimismo, se proporciona información detallada sobre los servicios que se ofrecen a los empleados.

Cada persona que se incorpora al Grupo recibe una serie de **formaciones obligatorias** a realizar durante su período inicial. Estas formaciones abarcan, entre otros, temas como la seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de familiarizarse con el plan de emergencia del edificio en el que se encuentra ubicado, así como los riesgos asociados a su puesto de trabajo. Además, se imparten formaciones específicas obligatorias relacionadas con las funciones que desempeñará la persona, como por ejemplo, la de Juego Responsable para todo el personal de atención al cliente de las salas de juego.

Además, para ciertas posiciones, principalmente en roles directivos, disponemos de un **plan de inducción** personalizado. Este plan incluye reuniones individualizadas con las direcciones corporativas y de negocio, encuentros con las gerencias de los departamentos clave con los que se colaborará y visitas a los centros de negocio para familiarizarse con el mismo. De esta manera, promovemos la conexión entre las personas, la cultura y el conocimiento integral de nuestro negocio.

Como prueba piloto, y a la espera de extenderlo al resto de unidades de negocio próximamente, en nuestra división de Casinos, contamos con un **plan específico de mentoría**. En este programa, cada persona que se incorpora a nuestros casinos, recibe la asignación de una persona que le forma y acompaña de manera individualizada durante sus primeros días en la operación, asegurando así una adecuada integración y desempeño.



2. CONDICIONES DE TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo

En CIRSA, uno de nuestros principales compromisos es que todos nuestros empleados disfruten de unas condiciones laborales que se encuentren amparadas dentro de la normativa laboral vigente para dar cobertura a una mejor conciliación de la vida familiar en todo nuestro entorno.

En base a dichas normativas, la **organización del tiempo de trabajo** en cada una de las empresas que conforman el Grupo, se regula mediante los correspondientes **calendarios laborales**, donde se establecen las jornadas diarias de trabajo a realizar en cada centro de trabajo, de conformidad con las horas anuales o semanales que vengan establecidas en las leyes locales de aplicación. En este sentido, en los mismos calendarios laborales, se establecen los festivos locales y nacionales, así como la flexibilidad en la jornada laboral respecto a la entrada y salida en cada centro de trabajo, siempre que aplique.

De la misma forma, en los centros de negocio se establecen turnos de trabajo con los condicionantes establecidos en cada ley local. Estos turnos de trabajo son rotativos, y en ellos se determinan de manera semanal/mensual las jornadas de trabajo que debe realizar cada empleado. Para dar formalidad y publicidad de los mismos, éstos se negocian y se firman con la representación de los empleados. Una vez firmados, se publican en los tablones instalados al efecto en cada centro de trabajo, para que puedan ser consultados.

Respecto a la gestión del tiempo de trabajo, mediante el **uso de horas extras, estas se encuentran limitadas a las respectivas legislaciones locales de cada país**, no pudiendo excederse de un máximo anual por empleado. **La compensación de las mismas**, de conformidad con lo determinado en las legislaciones locales, puede ser **económica o en tiempo de descanso**. El uso de las horas extras está delimitado a incidencias y/o necesidades operativas, especialmente, en las áreas de negocio.

Así mismo, en la gestión del tiempo del trabajo se tiene también en consideración todas aquellas situaciones de especial connotación, como pueden ser el cuidado de hijos o de familiares enfermos.

Accesibilidad

En cuanto a las medidas de integración y accesibilidad de las personas con discapacidad, en CIRSA garantizamos que todas las personas tengan las mismas oportunidades, con un enfoque inclusivo en todas nuestras prácticas de reclutamiento.

Asimismo, todos nuestros centros de trabajo disponen de licencia de apertura municipal integrando el parámetro normativo de cumplimiento de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Mecanismos para promover la implicación de los empleados

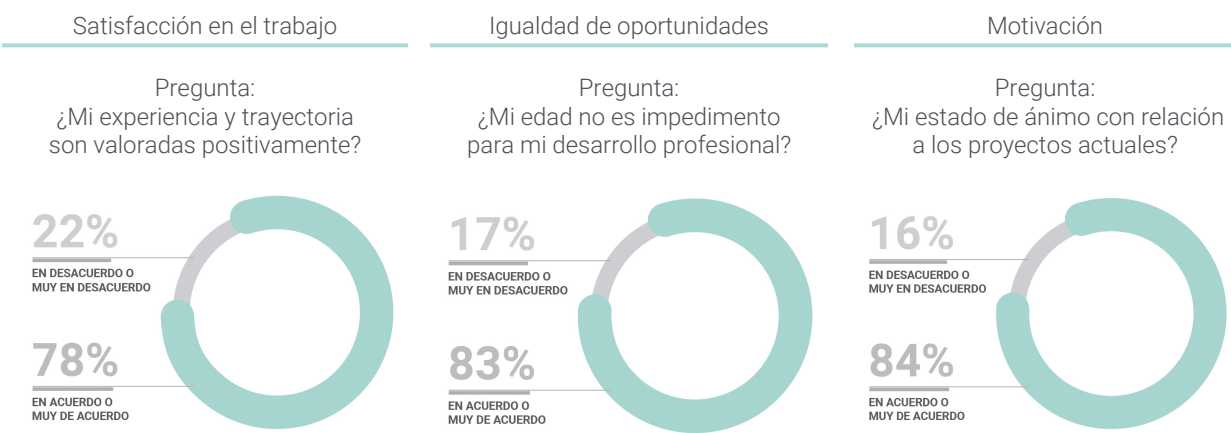
En CIRSA nos importa la opinión de nuestros empleados. Para poder **escuchar la voz de todos ellos e implicarles en la gestión de la compañía**, en términos de información, consulta y participación, en España disponemos de un **canal de sugerencias** ubicado en la Intranet corporativa. Asimismo, el resto de países disponen de un buzón de sugerencias en la web corporativa.



Por otro lado, tal y como se ha mencionado anteriormente, este año hemos realizado una encuesta a más de 4.600 empleados, obteniendo respuesta de más de un 20% de los encuestados (935 empleados).

Adicional a la razón principal de la encuesta sobre diagnóstico de la diversidad en el Grupo, también se han consultado aspectos relativos a :

- Satisfacción en el trabajo
- Igualdad de oportunidades
- Motivación



En todos los casos hemos observado una **percepción positiva**, aun así, debemos seguir mejorando de forma continua para garantizar que cada persona se sienta plenamente valorada y respetada.

Número de altas por género, edad y categoría profesional

	2023						2024					
	Mujer			Hombre			Mujer			Hombre		
	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50
Dirección	1	32	0	1	37	14	6	23	0	4	40	3
Personal apoyo	85	101	5	81	110	13	63	58	9	84	101	10
Personal marketing	44	24	4	15	37	4	33	38	1	18	30	5
Personal sala indirecto	58	188	28	178	314	24	72	203	34	165	259	20
Personal sala directo	1.407	1.316	129	1.134	937	118	1.915	1.427	109	1.542	968	115
Total	1.595	1.661	166	1.409	1.435	173	2.089	1.749	153	1.813	1.398	153
	3.422			3.017			3.991			3.364		
	6.439						7.355					

Número de despidos por género, edad y categoría profesional

	2023						2024					
	Mujer			Hombre			Mujer			Hombre		
	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50
Dirección	0	9	2	1	15	12	1	6	2	5	9	5
Personal apoyo	10	18	10	12	28	8	13	18	12	13	24	11
Personal marketing	4	10	0	1	10	0	9	5	1	2	6	4
Personal sala indirecto	11	45	7	33	73	11	9	41	6	43	72	8
Personal sala directo	184	179	17	169	142	16	312	210	15	263	165	30
Total	209	261	36	216	268	47	344	280	36	326	276	58
	506			531			660			660		
	1.037						1.320					

Nota: Incremento de despidos debido a la incorporación de Apuesta Total en Perú.

Rotación de empleados

Nuestra tasa global anual de **rotación de empleados es del 30,1 %**, incluyendo Apuesta Total, recientemente incorporada al Grupo. Sin dicha empresa, **la rotación total global es del 24,3 %**. Destacar que es una cifra condicionada por las diferentes situaciones de los mercados laborales en los países en los que estamos presentes. Mientras que en los países europeos la tasa de rotación está por debajo, en otros países esta tasa es superior, según la situación concreta del país.

En este sentido, estamos comprometidos con la reducción de la tasa de rotación de CIRSA lo que nos permite tener plantillas más estables y prestar un mejor servicio a nuestros clientes. Esto se traduce en que, durante el 2024, esta **reducción, sin tener en cuenta la incorporación de Apuesta Total de Perú ha sido de un 14,1 %**, respecto al año anterior.

En cuanto a la tasa de rotación voluntaria, ésta se sitúa en un **22,1 %**. Sin Apuesta Total la tasa de rotación se sitúa en un **18,0 %**

	2023	2024
España	14,3 %	15,3 %
Colombia	35,0 %	29,4 %
Perú (*)	37,3 %	69,7 %
México	58,9 %	41,9 %
Panamá	16,4 %	12,7 %
República Dominicana	23,9 %	21,7 %
Marruecos	19,3 %	21,2 %
Italia	7,9 %	12,5 %
Costa Rica	35,8 %	33,5 %
Total	28,3 %	30,1 %
(*) sin Apuesta Total	28,3 %	24,3 %
Total Rotación Voluntaria	17,5 %	22,1 %

Nota: Tasa Rotación de Perú sin Apuesta Total 35,5 %

En 2024 hemos implementado diferentes acciones enfocadas en mejorar la fidelización, abordando la rotación desde un punto de vista holístico y centrándonos en:

- **Mejorar nuestras políticas de compensación** y realizando campañas de comunicación acerca de los beneficios que ofrecemos para ser competitivos en el mercado.
- **Incrementar el sentimiento de pertenencia** a través del Plan de Bienestar.
- Generar canales de comunicación más directos con los empleados para **conocer sus motivaciones y ofrecer soluciones** a medida a través de programas como *Back to the floor*.
- **Fomentar el equilibrio personal y profesional** a través de acciones como la búsqueda de la conciliación o la mejora del clima laboral.
- **Consolidar una cultura inclusiva y diversa**, donde la percepción de igualdad de oportunidades y la no discriminación son una realidad.

Promedio de empleados desglosados por tipo de contrato y país

	2023				2024			
	Permanentes		Temporales		Permanentes		Temporales	
	a tiempo		a tiempo		a tiempo		a tiempo	
	completo	parcial	completo	parcial	completo	parcial	completo	parcial
España	3.799	433	283	46	3.855	399	326	41
Colombia	2.759		30		2.776		34	
Perú	330		3		894		737	
México	1.249		10		2.270		3	
Panamá	822		4		1.274		8	
República Dominicana	2.223		2		821	1	6	
Marruecos	828		22		266		329	1
Italia	267		308		417	39	42	7
Costa Rica	330	28	21	5	326		4	
Portugal	n/a	n/a	n/a	n/a	1		1	
Total	12.607	461	683	51	12.901	438	1.488	49
	13.068		734		13.339		1.537	
	13.802				14.876			

En CIRSA priorizamos las relaciones laborales de duración indefinida y a jornada completa, siempre que ello sea posible. Por las características de nuestra actividad no hay grandes variaciones de la plantilla durante el año.

Promedio de empleados desglosados por tipo de contrato, edad y sexo

	2023						2024					
	< 30		30 - 50		> 50		< 30		30 - 50		> 50	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Permanentes	1.819	1.355	3.838	3.821	747	1.488	1.776	1.394	3.957	3.847	820	1.545
Tiempo completo	1.785	1.335	3.594	3.743	696	1.454	1.753	1.365	3.732	3.770	767	1.513
Tiempo parcial	34	20	244	78	51	34	23	28	225	77	53	32
Temporales	140	133	164	234	27	36	470	309	356	328	33	42
Tiempo completo	130	124	144	229	22	35	464	301	339	319	27	31
Tiempo parcial	10	9	20	5	5	1	6	9	17	9	6	2
Total	1.959	1.488	4.002	4.055	774	1.524	2.246	1.703	4.312	4.175	853	1.587
	3.447		8.057		2.298		3.949		8.487		2.440	
	13.802						14.876					

Promedio de empleados desglosados por tipo de contrato y categoría laboral

	2023					2024				
	Dirección	Personal apoyo	Personal marketing	Personal sala indirecto	Personal sala directo	Dirección	Personal apoyo	Personal marketing	Personal sala indirecto	Personal sala directo
Permanentes	664	1.692	403	3.290	7.019	689	1.710	443	3.313	7.184
Tiempo completo	654	1.620	397	3.226	6.709	679	1.646	438	3.244	6.893
Tiempo parcial	10	72	6	64	310	9	64	5	69	291
Temporales	12	53	8	100	561	13	143	26	147	1.208
Tiempo completo	11	51	8	96	517	13	142	26	142	1.166
Tiempo parcial	1	2	0	4	44	0	1	0	5	42
TOTAL	676	1.745	411	3.390	7.580	702	1.853	469	3.460	8.392
	13.802					14.876				

Acuerdos y convenios colectivos

La relación entre la empresa y las organizaciones sindicales se basa en el respeto mutuo y el reconocimiento de la legitimidad de estas instituciones como representantes de los empleados, siguiendo los principios y valores éticos que guían las buenas prácticas sindicales. En este contexto, la negociación se prioriza como el principal medio para establecer derechos y obligaciones entre ambas partes.

En CIRSA mostramos una visión madura de las relaciones sindicales a nivel global, colaborando con sindicatos bajo principios éticos y transparentes que guían las buenas prácticas de negociación, culminando en la firma de acuerdos y convenios colectivos.

95 %

de empleados que están en países donde hay convenio colectivo



90 %

de contratos permanentes

En términos generales, los acuerdos y convenios colectivos firmados por el Grupo CIRSA se aplican a todos los empleados que trabajan bajo la dependencia y a cuenta de las sociedades del grupo, sin importar la modalidad contractual, el grupo profesional asignado, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado.

Adicionalmente, y en aras a facilitar las relaciones entre el Grupo y los sindicatos, se ha alcanzado un acuerdo con **Uni Global Union**, federación sindical mundial con afiliados en 150 países. Este acuerdo nos permite **reforzar nuestro dialogo social y compromiso en materia de Derechos Humanos**. De este modo, nos aseguramos de que se respeten y se promuevan las negociaciones colectivas en todos los países donde nos encontramos presentes.

Número de empleados cubiertos por acuerdos colectivos por país

	2023			2024		
	Empleados	% de empleados cubiertos	Empleados cubiertos	Empleados	% de empleados cubiertos	Empleados cubiertos
España	4.516	100 %	4.516	4.529	100 %	4.529
Colombia	2.777	100 %	2.777	2.815	100 %	2.815
Perú	877	— %	0	2.335	— %	0
México	2.140	78 %	1.669	2.222	74 %	1.635
Panamá	1.278	100 %	1.278	1.287	100 %	1.287
República Dominicana	832	— %	0	849	— %	0
Marruecos	610	— %	0	598	— %	0
Italia	499	100 %	499	522	100 %	522
Costa Rica	332	100 %	332	330	100 %	330
Portugal	n/a	n/a	n/a	23	100 %	23
% de empleados cubiertos por acuerdos colectivos	13.861	80 %	11.071	15.510	72 %	11.141
Total acuerdos colectivos	11.542	96 %	11.071	11.728	95 %	11.141

En aquellas geografías donde existe legislación específica, nuestros empleados están sujetos a los convenios o acuerdos colectivos de aplicación, así como al acuerdo global firmado con **Uni Global Union**.

Libertad sindical y libertad de asociación

Otro de los aspectos fundamentales para CIRSA es **garantizar la libertad sindical y de asociación** a todos nuestros empleados, reconociendo su derecho a la negociación colectiva, de acuerdo con las legislaciones vigentes en cada región. En este sentido, en algunos de los países donde operamos, **existen Representantes Legales de los Empleados que velan por los intereses de estos**. Como Grupo, mantenemos reuniones periódicas con todos ellos para garantizar una buena comunicación y escuchar cualquier sugerencia. Destacar que, en España hay más de 50 órganos de representación legal de los empleados que ejercen libremente el derecho de la libertad sindical y de representación.

En estas reuniones se alcanzan acuerdos relacionados con aspectos salariales, flexibilidad horaria, prevención de riesgos, complementos y servicios, planes de igualdad, gestión de recursos, uso de instalaciones, etc.

Asimismo, y según mencionado anteriormente, hemos firmado un acuerdo internacional con **Uni Global Union** que nos permite dar cobertura al diálogo social con los empleados del Grupo.

3. BIENESTAR

Dado que las personas son el motor de CIRSA, concentramos nuestros esfuerzos en asegurar su bienestar. Nos enfocamos en garantizar un trato justo y equitativo de todos los miembros del equipo y promovemos el respeto, defendiendo la igualdad de oportunidades, sin importar el género, la nacionalidad ni la edad.

Uno de nuestros elementos de éxito para atraer a los mejores colaboradores es el facilitar la corresponsabilidad en el ejercicio de las obligaciones familiares y promover la conciliación de la vida profesional, que contribuyen a conseguir **el equilibrio entre la vida laboral y personal**, ofreciendo mayor flexibilidad para que nuestros empleados puedan cuidar de sus hijos y otros parientes dependientes.

Para conseguirlo, nos aseguramos de que sus necesidades están cubiertas durante el año y que las vacaciones son compatibles con las necesidades familiares. También ofrecemos la **posibilidad de reducir las horas de trabajo** para el cuidado de menores hasta un 50%. Además, estamos **comprometidos con el trabajo desde el propio domicilio** en aquellas posiciones en que esta modalidad sea posible; adaptándonos a las necesidades de nuestros empleados y al nuevo contexto del mercado laboral.

Paralelamente a las medidas legales como lo son los permisos parentales y de **reducción de la jornada laboral por cuidado de un menor o de un familiar que no pueda valerse por sí mismo**, desde CIRSA hemos implementado una serie de medidas para facilitar dicha conciliación:

- Teletrabajo, siempre que sea posible.
- Viernes con jornada intensiva.
- Días de asuntos propios.
- Retribución flexible.
- Beneficios sociales.

Ofrecemos una amplia gama de beneficios sociales a todos nuestros empleados, entre los que destacamos:

	Seguro de vida	Seguro médico	Permisos (*) por		Salas lactancia o espacios habilitados
			maternidad	paternidad	
España	✓	✓	✓	✓	✓
Colombia	✓	✓	✓	✓	✓
Perú	✓	✓	✓	✓	✓
México	✓	✓	✓	✓	✓
Panamá	✓	✓	✓	✓	-
República Dominicana	✓	✓	✓	✓	-
Marruecos	✓	✓	✓	✓	✓
Italia	✓	✓	✓	✓	-
Costa Rica	✓	✓	✓	✓	✓
Portugal	-	✓	✓	✓	-

(*) Los permisos varían en función de los países y **oscilan entre las 14 y 16 semanas** para uno o ambos progenitores. En algunos países no es un beneficio, sino un requerimiento legal.

Otros beneficios, aunque no son generales para todos los países ni empleados, son los **fondos de pensiones**, la **cobertura por invalidez**, así como **permisos para el cuidado de familiares directos dependientes**.

No existen diferencias significativas entre los beneficios ofrecidos a empleados a **tiempo parcial** frente a los que se ofrecen a los empleados a **tiempo completo**.

Medidas para facilitar la conciliación

Para CIRSA es prioritario conseguir un equilibrio entre la vida laboral y la personal, con el objetivo de mejorar el bienestar de nuestra plantilla.

En base a ello, nos aseguramos de que nuestros empleados puedan beneficiarse de todos los recursos que nos ofrece la normativa laboral local, para que podamos establecer medidas beneficiosas que fomenten la mencionada **conciliación**. Por eso, desde CIRSA se han establecido medidas que conllevan **flexibilidad en la jornada**, tanto en el acceso como a la finalización de la misma.

De la misma manera, para fomentar esa conciliación de la vida familiar, se ha introducido el teletrabajo, que permite a una parte importante de nuestra plantilla poder trabajar desde su domicilio, como mínimo, un día a la semana en aquellas posiciones en las que esta medida es viable, adaptándonos a las necesidades de nuestros empleados y al nuevo contexto del mercado laboral. También se tienen en cuenta otras medidas que vienen establecidas en las legislaciones locales de aplicación, que permiten y dan acceso a esta conciliación, como son permisos de maternidad/paternidad, reducción de la jornada laboral por cuidado de un menor o de un familiar o excedencias voluntarias por cuidado de menores y/o de familiares.

Desconexión digital

Desde CIRSA, se considera como **desconexión digital** la limitación del uso de las tecnologías corporativas fuera del tiempo de trabajo, con el fin de garantizar el respeto del tiempo de descanso, los permisos, las vacaciones o las bajas por enfermedad. En este sentido, respetamos todas las consideraciones de los estamentos que vienen a recomendar la desconexión digital, para fomentar con ello, un mejor beneficio en la **conciliación de la vida familiar y personal** respecto del ámbito laboral. En base a ello, damos prioridad a la obligación de garantizar el derecho a la desconexión digital de todas las personas, de acuerdo a las legislaciones vigentes en cada caso.

Campaña Integral

Continuamos con nuestra campaña integral destinada a fomentar la salud de nuestros empleados a nivel global, abordando aspectos tanto mentales como físicos y sociales.

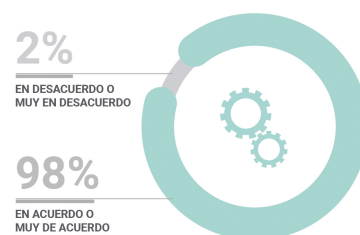
- **Actividad física.** Ofrecemos clases de Yoga, Cross-Training, Pilates y Crossfit, además de contar con clubs deportivos de pádel, running y bike.
- **Nutrición Saludable.** Iniciativas para mejorar el conocimiento y la concienciación sobre los hábitos de alimentación saludables.
- **Bienestar emocional.** Promovemos actividades para mejorar el bienestar emocional de nuestros empleados como el mindfulness y la risoterapia.



Mecanismos para promover la implicación de los empleados

Cada vez que el Grupo realiza una actividad entre sus empleados, ya sea un webinar, una conferencia u otras actividades, solicita la opinión de los participantes de las mismas.

Este año, hemos realizado, entre otras encuestas, una de satisfacción del programa de Bienestar, enviando más de 1.100 encuestas y obteniendo más de 300 respuestas (27 %). Los resultados nos muestran que los empleados han valorado de forma muy positiva las actividades ofrecidas.



4. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Seguridad y salud en el trabajo

En CIRSA la Seguridad y la Salud Laboral en el puesto de trabajo es un compromiso prioritario y un pilar básico en nuestra estrategia empresarial. Este compromiso forma parte de la visión y de los valores del grupo y se formaliza en la Política de Prevención de Riesgos Laborales.

El **objetivo principal es conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable**, de modo que todas las actividades que se realicen o los servicios que se presten en las distintas sociedades de los países donde operamos estén protegidos ante situaciones de riesgo que puedan afectar a la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.

Para la consecución de este objetivo principal, el Grupo dispone de un **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud** que permite garantizar una protección adecuada de la seguridad y salud de las personas trabajadoras, y que se fundamenta en:

- **Garantizar el cumplimiento de la legislación** y normativas locales en los países donde operamos.
- **Fomentar una cultura preventiva** en todos los niveles de la organización e integrarla en todos sus procesos.
- Establecer e implementar un **sistema de mejora continua** fundamentado en una evaluación periódica y sistemática de las condiciones de trabajo.
- **Prevenir los riesgos, los daños y enfermedades profesionales** implantando paulatinamente las medidas preventivas correspondientes.
- Implementar programas de **formación continua en materia de Seguridad y Salud**.
- Favorecer la consulta y **participación de todos los empleados** en la promoción de la seguridad y salud
- **Exigir el cumplimiento de las normas de seguridad** establecidas para garantizar la seguridad de los trabajadores de otras empresas que realicen trabajos en nuestros centros.

En España, periódicamente, una **auditora externa, Full Audit**, nos certifica la correcta eficacia del sistema de gestión de la prevención de riesgos Laborales como parte del proceso de mejora continua.



Durante este año 2024, hemos realizado la auditoría legal del sistema de gestión en más de 50 empresas donde nos han auditado más de 40 elementos, destacando:

- Controles periódicos e inspecciones internas en los centros de trabajo.
- Registro de entrega de EPIs (Equipos de protección individual).
- Planes de emergencia y medidas de actuación ante casos de emergencia.
- Registro de simulacros de emergencia.
- Procedimiento de coordinación de actividades empresariales (CAE), aplicables a los empleados, contratistas, suministradores y clientes, permitiendo la protección de su salud y seguridad.
- Registro de formación. Todos nuestros empleados disponen de registros de formación.

Los **resultados de las auditorías** concluyen que no han habido **No conformidades**.

El sistema de gestión se revisa internamente **cada año** y por parte del auditor externo cada 4 años.

En el resto de países donde nos encontramos presentes, estamos trabajando para certificar los sistemas de gestión.

Prevención y promoción de la salud en el trabajo

En CIRSA hemos implementado medidas de gestión y prevención específicas enfocadas a la protección de la salud, tanto individual como colectiva, así como herramientas de protección de la salud mental y emocional para nuestros empleados, como lo es el establecimiento de protocolos de prevención, el lanzamiento de campañas de información y sensibilización, la creación de programas y aplicaciones específicas de bienestar, la propuesta de retos de actividad física para los empleados así como numerosos talleres y jornadas virtuales o presenciales de bienestar personal y gestión emocional.

Contamos con servicios médicos acreditados para llevar a cabo la vigilancia de la salud de todos los colaboradores, con programas específicos, destacando los siguientes:

- Campañas estacionales de vacunación.
- Programas de promoción de la salud y de prevención de enfermedades cardiovasculares, de cáncer de colon, hipertensión y otras.
- Prescripción de hábitos saludables.
- Fomento de la práctica del ejercicio físico.

Formación de los empleados en seguridad y salud en el trabajo

Todos nuestros colaboradores cuentan con formación en materia de seguridad y salud de los diferentes riesgos en los puestos de trabajo. Esta formación cubre las necesidades de información, capacitación y conciencia frente a los riesgos laborales de cada puesto de trabajo.

Asimismo disponemos de formación de actuación en caso de emergencia de los diferentes equipos, incluidos en los planes de emergencia, como formación teórico-práctica en extinción de incendios y evacuación, así como otras emergencias.



También contamos con formación específica en diferentes equipos de trabajo. Algún ejemplo de ello, sería la formación en carretillas elevadoras y apiladores eléctricos en la unidad de negocio Operación de máquinas recreativas (B2B); así como la formación en riesgos psicosociales y prevención de acoso laboral que se ha realizado durante el 2024 en la unidad de negocio de Casinos.

Durante el año 2024 se han realizado en todo el grupo **44.491 horas de formación** en materia de seguridad y salud.

Participación y consulta de los empleados

En CIRSA nos esforzamos por implementar una cultura de participación y consulta acerca de los temas relacionados con la seguridad y salud laboral. Esto se logra con la creación de **Comités de Seguridad y Salud laboral** paritarios, las reuniones periódicas de los mismos, así como con la difusión de planes de prevención y formación en materia de prevención de riesgos laborales.

Nuestros esfuerzos para preservar la salud y la seguridad en el trabajo se ven reflejados en el reducido número de accidentes laborales que ocurren en CIRSA. Concretamente, en 2024, se han producido 388 accidentes de trabajo y han habido 0 enfermedades con origen laboral.

Entorno de trabajo seguro

La implementación de las políticas y procedimientos de seguridad y salud adecuados crea un entorno laboral en el que los riesgos son minimizados, promoviendo el bienestar y la integridad física y emocional de las personas trabajadoras.

La presencia de medidas preventivas y protocolos claros no solo cumple con las normativas vigentes, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad y conciencia en el lugar de trabajo.

Un entorno laboral seguro no solo implica la gestión de riesgos evidentes, como la correcta manipulación de equipos o la prevención de accidentes, sino también la identificación de nuevos riesgos, capacitación constante en seguridad y la evaluación periódica de las condiciones laborales contribuyen a crear un ambiente donde las personas trabajadoras se sientan respaldados y confiados en la realización de sus tareas.

En conclusión, **priorizar la seguridad en el puesto de trabajo no solo es una obligación legal, sino también un compromiso con la salud y el bienestar de los empleados.** Un entorno laboral seguro no solo protege a los empleados de lesiones y accidentes, sino que también fortalece la cohesión y la eficiencia del equipo, contribuyendo al éxito sostenible de CIRSA.

Tasa de accidentalidad

	2023			2024		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Accidentes ¹	327	202	125	388	233	155
Índice frecuencia ²	8,07	10,24	6,02	8,81	10,66	6,99
Índice gravedad ³	0,17	0,19	0,15	0,17	0,19	0,16
Enfermedades con origen laboral	0	0	0	0	0	0

¹ El número de accidentes vs 2023 incrementado debido en parte a más accidentes en Costa Rica pero no obedece a ninguna causa extraordinaria.
² El índice de frecuencia se ha obtenido dividiendo el número de accidentes con baja médica (no incluye accidentes in itinere) entre el número de horas trabajadas multiplicado por 1.000.000.
³ El índice de gravedad se ha calculado dividiendo el número de jornadas perdidas de accidentes con baja médica (no incluye accidentes in itinere) entre el número de horas trabajadas multiplicado por 1.000.

Absentismo laboral

La gestión eficiente del absentismo laboral es crucial para garantizar la continuidad operativa y el rendimiento óptimo de CIRSA. El absentismo, ya sea por motivos de salud, personales o laborales, puede tener un impacto significativo en la productividad y la moral de los empleados. **Implementar medidas proactivas para reducir el absentismo es esencial.** Ofrecer programas de bienestar que aborden tanto la salud física como la mental, proporcionar flexibilidad en los horarios laborales para adaptarse a las necesidades individuales y promover una cultura de apoyo y reconocimiento son estrategias efectivas.

Analizando los ratios que hay en la actualidad en CIRSA, se ha detectado un índice de absentismo global del 3,1 %, lo que equivale a 1.353.543 horas* (año 2023 fueron 1.248.910 horas) Dicho índice incluye el absentismo por enfermedad y accidentes.

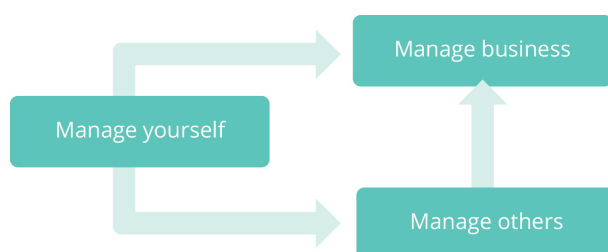
* Estimación de 8 h por jornada laboral perdida

	2023	2024
España	5,8 %	5,9 %
Colombia	2,5 %	2,5 %
Perú	1,6 %	1,0 %
México	1,7 %	1,8 %
Panamá	1,2 %	1,3 %
República Dominicana	1,1 %	1,3 %
Marruecos	1,0 %	1,1 %
Italia	1,3 %	1,4 %
Costa Rica	2,5 %	3,7 %
Portugal	n/a	n/a
Total	3,1 %	3,1 %

5. DESARROLLO PROFESIONAL

En 2024 nos hemos propuesto fortalecer el liderazgo de las personas que coordinan equipos, **creando el Programa de liderazgo CIRSA** para asegurar su aplicabilidad y escalabilidad posterior. Este programa se centra en el desarrollo de cuatro competencias transversales clave para el Grupo y cuatro competencias específicas fundamentales para potenciar el impacto de cada líder CIRSA. De este modo, buscamos conectar nuestra misión como compañía con la gestión de las personas, fomentando el cumplimiento de objetivos y fortaleciendo nuestra cultura.

Para ello, hemos diseñado un programa formativo experiencial, enfocado en **3 áreas de desarrollo**:



Cabe destacar que en el programa de liderazgo, enfatizamos y promovemos la cultura de feedback, incluyendo el modelo STAR/AR a través de una metodología de coaching.

Situación	Tarea
Describe la situación en la que ocurrió el evento.	Explica la tarea o responsabilidad que tenías en esa situación.
Acción	Resultado
Detalla las acciones concretas que realizaste en la situación.	¿Cual fue el resultado que obtuviste con la acción?
Acción alternativa	Resultado alternativa
Reflexiona sobre tus acciones y su impacto en la situación. ¿Que acción alternativa pudiste haber realizado?	¿Que resultado diferente hubieses podido obtener de haber realizado una acción alternativa?

Estos modelos nos ayudan a potenciar el enfoque de la entrevista de desarrollo, conocida internamente como **Performance Management System (PMS)**. A través de **conversaciones ágiles** se revisa la consecución de objetivos del año anterior (VIO - Valoración Individual de Objetivos) y la definición de los del presente año (FIO - Fijación Individual de Objetivos), como parte del sistema de gestión de dirección por objetivos.

Estas **sesiones de feedback se realizan anualmente y son de carácter individual**. Cada responsable mantiene una reunión con sus colaboradores/as para identificar fortalezas y áreas de oportunidad de manera objetiva, ofreciendo una oportunidad para el crecimiento personal y profesional de los equipos, fomentando la motivación y estableciendo acuerdos que se traducen en compromisos y planes de acción para garantizar el desarrollo sostenible e identificar el talento interno.

Impulsar la **promoción interna** en CIRSA requiere **identificar el talento y establecer itinerarios de carrera** que impulsen el desarrollo profesional. Este enfoque fomenta una cultura de formación continua, motiva a los colaboradores al visualizar su potencial de crecimiento y fortalece la cohesión del equipo al demostrar que la organización apuesta por su capital humano. Nuestro objetivo siempre es estar por **encima del 90 % entre promoción interna y contratación**.

1.001

empleados han sido promocionados en 2024

Como empresa multinacional, las **movilidades internacionales** son una herramienta clave para el desarrollo integral de las personas, al ofrecer la oportunidad de expandir sus conocimientos, desarrollar una visión global y fortalecer sus competencias en diversos entornos de negocio. Adicionalmente, estas experiencias nutren los planes de carrera de la multiculturalidad y de la diversidad que nos define como empresa, a través de una experiencia inmersiva en otros entornos socioculturales, realidades de negocio y estilos de trabajo diversos.

Pero tan importante es la incorporación a la compañía como la salida de la misma, en determinadas circunstancias ofrecemos **programas de recolocación** para personas con los que se ha acordado una salida. Estos programas, los trabajamos con consultoras especializadas que brindan un acompañamiento estructurado para facilitar la transición profesional, a través de asesoramiento personalizado, formación en empleabilidad, desarrollo de marca personal, networking y acceso a nuevas oportunidades laborales. De este modo, se busca minimizar el impacto del cambio y contribuir a una reinserción efectiva en el mercado laboral.



Formación

Como parte de nuestro firme compromiso con el desarrollo sostenible de las personas y el proyecto empresarial, hemos definido diferentes acciones formativas y de desarrollo que fomentan la **cultura de formación** en el Grupo. Éstas se clasifican en tres categorías:

1. Reskilling	2. Crosskilling	3. Upskilling
---------------	-----------------	---------------

1. Reskilling. Buscamos capacitar a las personas para que adquieran nuevas habilidades y conocimientos, permitiéndoles ampliar sus funciones o asumir roles diferentes dentro de la organización.

Entre los programas de reskilling destacados para 2024 se encuentran el Itinerario Formativo **CRECER**, diseñado para personas de negocio en LATAM, con potencial para liderar a futuro unidades de negocio y el **Máster Corporativo en Management Ejecutivo**, en colaboración con la escuela de negocios **eada**, dirigido al colectivo corporativo en España. Además de estas soluciones formativas grupales, desarrollamos de manera ad hoc **Planes de Desarrollo Individual** asociados a itinerarios de carrera y planes de sucesión.

2. Crosskilling. Fomentamos adquirir conocimientos técnicos para mejorar la versatilidad y desarrollar competencias que van más allá de las responsabilidades del puesto actual, ayudando a la transición digital.

Formaciones que podrían englobarse en este grupo son las **Digital Skills**, siendo ejemplo de ello “**Scrum, metodologías ágiles**”, “**Introducción a la IA**” o **Power BI**.

3. Upskilling. Acciones para formar y desarrollar a las personas empleadas para que adquieran nuevas competencias o actualicen sus habilidades existentes, con el objetivo de desempeñarse mejor en su rol actual.

En 2024, hemos dado continuidad a las formaciones orientadas al perfeccionamiento de los roles, consolidando nuestras escuelas profesionales. Entre estas destacan la **Slots Academy**, dirigida al área comercial de la división de slots, el **Programa Excellence**, enfocado en las diferentes posiciones operativas de los casinos o el **Plan de desarrollo directivo para Gerentes de Casino**. Además, hemos complementado estas iniciativas como **webinars, workshops, certificaciones y otras actividades formativas** diseñadas para ampliar conocimientos técnicos y mejorar la especialización de nuestros equipos.

En el plan de desarrollo para Gerentes de casinos han participado 167 participantes de los cuales 7 han sido promocionados con mayores responsabilidades y/o gestionando casinos de mayor envergadura.

Internamente, fomentamos el trabajo colaborativo y el compartir el conocimiento a través de diferentes iniciativas como:

- **Tech Talks** son Masterclass tecnológicas donde se exponen temáticas como “Mitos y leyendas sobre la seguridad en el desarrollo del software” o “Retos tecnológicos para superar las competiciones de e-games”
- **CIRSA Talks** son charlas informales donde Directivos/as de la compañía comparten su visión acerca de retos actuales y futuros, soluciones aplicadas o posibles, así como intercambian reflexiones con los/as asistentes.
- **Convenciones**, habitualmente por áreas funcionales y de carácter internacional, son reuniones donde se comparten los desafíos actuales, las buenas prácticas y los conocimientos adquiridos, se alinean visiones y se definen planes futuros.
- **Crossmentoring**, del programa Empowering Women's Talent, tiene como objetivo fomentar el desarrollo profesional y personal de nuestras colaboradoras, ofreciéndoles la oportunidad de aprender de experiencias y perspectivas diversas. A través de la mentoría con líderes de otras empresas, buscamos ampliar su red de contactos, promover el intercambio de conocimientos y habilidades, y fortalecer su gestión, contribuyendo a la igualdad de oportunidades en la organización.
- **Coaching**. Formamos a los/as líderes en el modelo **GROW** (Goal, Reality, Options y Will) para que guíen a sus equipos en ganar claridad, enfoque en resultados y en pasar a la acción. Adicionalmente, el coaching también se utiliza como herramienta de intervención para mejorar habilidades blandas a través de colaboradores/as externos/as.

Es fundamental para nosotros **asegurar que nuestros equipos estén comprometidos con la cultura de la sostenibilidad y los principios de ESG**. Para lograrlo, hemos implementado formaciones obligatorias en temas clave para nuestra actividad como compliance, juego responsable y diversidad e inclusión, contextualizándolas y ajustándolas a nuestra realidad operativa incluyendo casos prácticos.

Estas formaciones no solo garantizan que todos los miembros de la organización comprendan y actúen conforme a las normativas y estándares éticos, sino que también fomentan un entorno inclusivo y responsable. A través de estas iniciativas, reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y aseguramos que cada acción tomada por nuestros equipos esté en línea con nuestros valores corporativos y el bienestar de la sociedad.

En todos nuestros programas de formación, garantizamos la igualdad de oportunidades para todas las personas empleadas del Grupo, sin ningún tipo de discriminación. Independientemente de su antigüedad, tipo de contrato indefinido o temporal, género o cualquier otra condición, cada persona tiene acceso a iniciativas de desarrollo diseñadas para potenciar sus habilidades y contribuir a su crecimiento profesional dentro de la organización. Apostamos por un entorno inclusivo, donde el aprendizaje y el crecimiento profesional sean accesibles para todos nuestros empleados.

De la misma manera que como compañía impulsamos acciones de formación y desarrollo, también damos espacio para que **cada persona se sienta responsable de su propio autodesarrollo**. Para ello, ofrecemos formación a través de diversas vías como workshops, webinars, videos, e-learning y píldoras formativas, brindando así la oportunidad de fortalecer y mejorar en áreas como idiomas, habilidades tecnológicas, desarrollo de competencias personales, así como mejorar el bienestar emocional, financiero y salud.

Las **Becas CIRSA** ofrecen la posibilidad de subvencionar con hasta 1.200€ (o su equivalente en moneda local) para cursar estudios que se encuentren fuera de nuestro catálogo y que puedan ser de interés para nuestros empleados. Este enfoque permite que cada miembro del equipo tenga el control sobre su propio crecimiento, fomentando la autonomía y el compromiso con su desarrollo integral.

116

becas solicitadas

74 %

concedidas en 2024

72k€

importe concedido



Horas de formación por tipología

	2023	2024
Perfeccionamiento de rol	267.864	181.658
Bienestar	6.498	5.701
Seguridad y salud	44.050	44.491
Legal & Compliance	17.433	31.476
Juego Responsable	9.206	8.947
Skills	25.254	34.168
Igualdad y diversidad	0	4.927
Desarrollo profesional	3.867	17.557
Total	374.172	328.925

Horas de formación por categoría profesional

	2023	2024
Dirección	15.241	11.099
Personal apoyo	37.448	39.442
Personal marketing	5.912	6.057
Personal sala indirectos	57.704	51.921
Personal sala directos	257.867	220.406
Total	374.172	328.925

Horas de formación por país y coste por empleados totales y formados

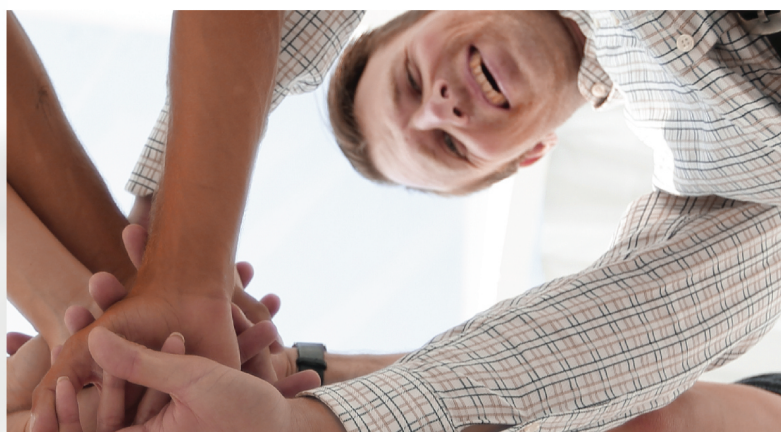
	2023		2024					
	Horas formación	Horas formación	Empleados formados	Coste €	Horas x empleado		Coste x empleado	
					Totales	Formados	Totales	Formados
España	57.790	47.077	5.141	557.592 €	10,4	9,2	123 €	108 €
Colombia	171.617	123.975	3.683	58.514 €	44,0	33,7	21 €	16 €
Perú	18.168	67.005	6.731	31.924 €	28,7	10,0	14 €	5 €
México	46.706	40.623	5.354	28.572 €	18,3	7,6	13 €	5 €
Panamá	34.858	14.357	2.806	69.245 €	11,2	5,1	54 €	25 €
República Dominicana	22.828	15.808	999	15.658 €	18,6	15,8	18 €	16 €
Marruecos	16.666	10.546	383	53.586 €	17,6	27,5	90 €	140 €
Italia	2.319	3.840	463	40.386 €	7,4	8,3	77 €	87 €
Costa Rica	3.220	5.694	459	99.953 €	17,3	12,4	303 €	218 €
Portugal			n/a	n/a				
Total	374.172	328.925	26.019	955.432 €	21,2	12,6	62 €	37 €

Notas:

- El coste de los países no europeos son en moneda local convertidos a €.
- Cada empleado de media ha hecho 1,7 formaciones anuales.

Nuestra contribución a la sociedad

Queremos seguir contribuyendo al desarrollo
de las comunidades locales donde CIRSA
tiene presencia



Objetivo y estrategia



Además de crear puestos de trabajo locales y garantizar unos ingresos fiscales que contribuyen a financiar programas de desarrollo socioeconómico en los países donde operamos, estamos **firmemente comprometidos** con la comunidad local y trabajamos

para crear fuertes lazos con las pequeñas empresas y los grupos de interés que están cerca nuestro. Además, también nos implicamos prestando apoyo a iniciativas sociales que se dedican a ayudar a los más vulnerables en los distintos países donde estamos presentes.



Acciones y resultados

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

Con 15.510 empleados en 11 países, nuestra huella económica es significativa, creando **impactos positivos** en las comunidades donde estamos presentes. Una contribución importante que llevamos a cabo para el desarrollo de los países en los que operamos son los **impuestos sobre el juego** y los **de las actividades económicas**. Solo en 2024 han sido **802 millones de euros**.

Nuestro sector es uno de los que más aportan a las economías locales. No solo a través de impuestos, sino

también generamos empleo y proporcionamos entretenimiento a muchas personas. Como ejemplo, el sector de los juegos de azar en España en el año 2023 pagó alrededor de 1.250 millones de euros en tasas sobre el juego tanto al gobierno central, 220 millones, como a los gobiernos regionales, 1.030 millones. La contribución económica del sector en España se estima en un 0,8 % del PIB, mientras que nuestra industria crea unos 80.000 puestos de trabajo directos y 175.000 puestos de trabajo indirectos.

95 %

del personal de CIRSA se encuentra en las comunidades locales

802 M€

en pago de impuestos sobre el juego y la actividad corporativa

CIRSA, además de ofrecer todas las garantías a nuestros clientes, se compromete a operar exclusivamente en mercados regulados a través de empresas locales, contribuyendo así a los recursos públicos mediante el pago de impuestos sobre el juego y la actividad corporativa, acorde al nivel de actividad en cada uno de los países.

CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

En CIRSA trabajamos para construir una sociedad mejor y estamos orgullosos de que nuestros impuestos también contribuyan a hacerlo. En paralelo, colaboramos con fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro a nivel local y que son plenamente conocedoras de las necesidades de estos colectivos. **En 2024, desde CIRSA hemos donado 628.639 € a organizaciones sin ánimo de lucro y a entidades públicas para ayudar a quienes más lo necesitan.** Desde la **Fundación Sportium** asimismo se han donado **94.133 €** para distintos **proyectos vinculados con la inclusión de colectivos vulnerables y el deporte.**

A continuación, se detallan por países **algunas de las principales** iniciativas en las que hemos participado en 2024.

España



Ayuda a los afectados por las graves inundaciones en el sur de Valencia.

España



Ayuda para la inclusión en el deporte para colectivos vulnerables.

España



Donación a la Fundación MIFAS de Lloret de Mar.

España



Donación a la Asociación Española contra el Cáncer.

España



Donación a la Asociación APNALP de Las Palmas de Gran Canaria.

República Dominicana



Donativo a la fundación IDDI
(Instituto Dominicano de Desarrollo Integral)

Perú



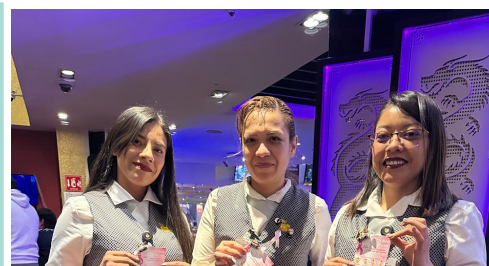
Donación a diversas entidades
de ayuda a colectivos vulnerables.

Colombia



Acto de colaboración con la fundación
Shaddai para ayudar a grupos vulnerables.

México



Campaña de concienciación para la
lucha contra el cáncer de mama.

Panamá



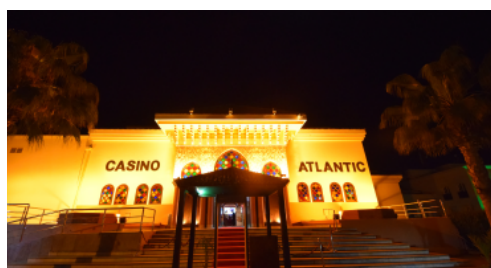
Voluntario de empleados en la campaña
de recogida del Banco de Alimentos.

Costa Rica



Ayuda fundación cáncer de mama
Hospital San Juan de Dios.

Marruecos



Donación a varias entidades (asociación La
Crèche de Tanger, asociación Najah, ...)

Italia



Donación a la Asociación de Mujeres
Juntas contra la Violencia.

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.

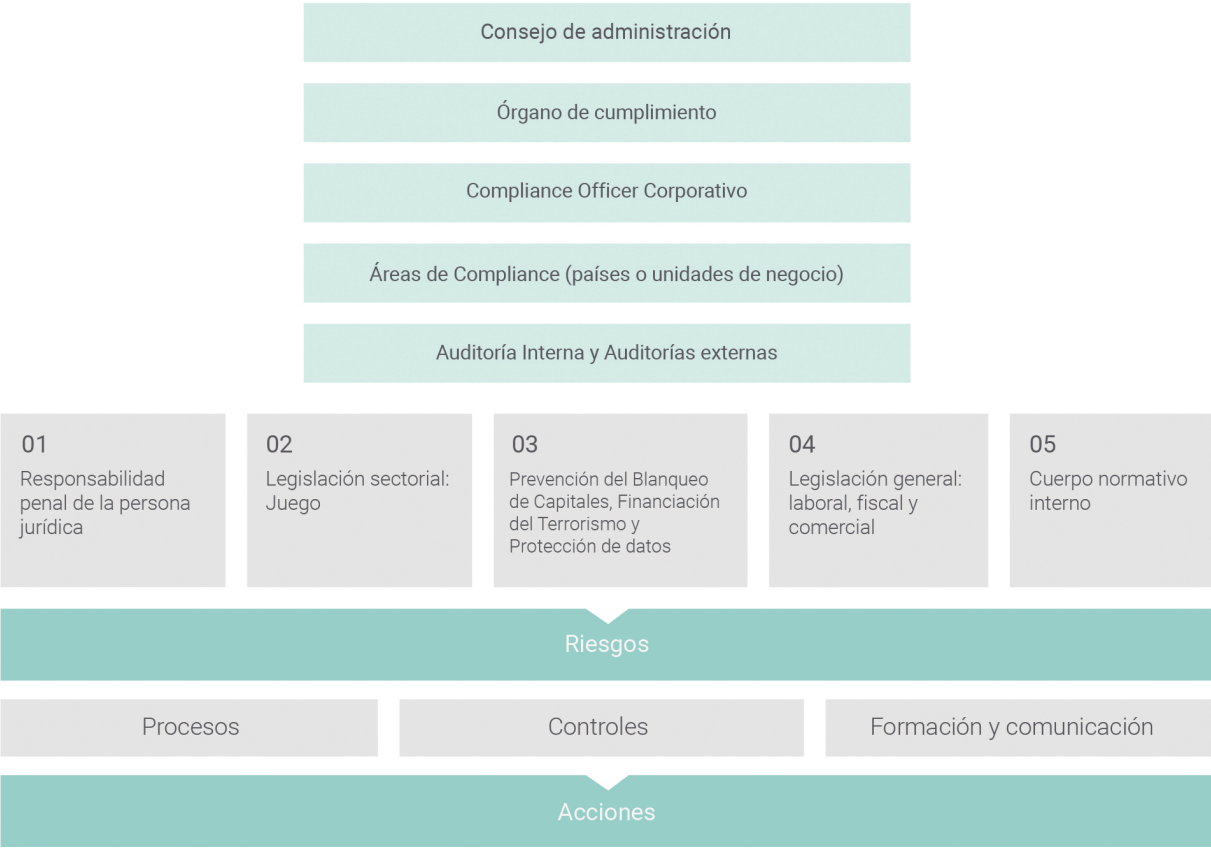
07

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
Total	4	0	4

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
Total comunicaciones recibidas	198	Total comunicaciones fundadas	23

(*) 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.

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

±81.000

impactos formativos
(*)

±2.700

URL's bloqueadas

+2.000

auditorías

1.200

ataques parados

0

incidentes de
ciberseguridad

(*) 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.**

0

brechas de seguridad

0 %

de datos de clientes utilizados
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, se ha recibido algún tipo de queja que se ha redirigido a las distintas unidades de negocio.

Juegos y apuestas online



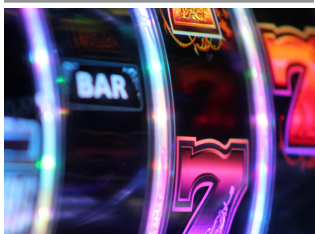
- Existe una herramienta de recepción de quejas denominada JIRA que registra los casos relacionados con quejas de consumidor tanto online como retail. En concreto, para el online se han recibido **428** quejas y para el retail **27** quejas, siendo resueltas satisfactoriamente la totalidad de las mismas. 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:

Información precisa y equilibrada	• Proporcionamos información clara, precisa y completa sobre nuestros productos. • Evitamos el uso de lenguaje ambiguo o engañoso.
Protección de grupos vulnerables	• Velamos para que la publicidad y las promociones de juego no promuevan conductas irresponsables ni engañosas. • Evitamos toda publicidad o promoción dirigida a grupos vulnerables.
Evitar afirmaciones exageradas	• Nuestros clientes confían en nosotros para obtener información objetiva y confiable, por lo que nos abstenemos de hacer afirmaciones exageradas o infundadas.
Respeto a la competencia	• Creemos en la competencia leal y transparente, sin despreciar ni difamar a la competencia. • Nos enfocamos en resaltar las cualidades únicas y objetivas de nuestra oferta.

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:

Suministro	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.
Relevancia para el negocio	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

Auditoria 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 licenciarios 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.

08

Conclusiones



CONCLUSIONES

Este informe destaca los compromisos y avances significativos que nuestra organización ha logrado en los pilares de Medioambiente, Social y Gobernanza (ESG). Estamos firmemente comprometidos con la integración de prácticas sostenibles en todas las facetas de nuestras operaciones, reconociendo la importancia de contribuir positivamente tanto al bienestar de la sociedad como al cuidado del medioambiente.

El Juego Responsable, como una dimensión diferenciada, centra el foco de nuestros esfuerzos y al mismo tiempo es la principal preocupación de nuestros grupos de interés, según se demuestra en el análisis de doble materialidad efectuado.

En materia medioambiental, seguimos implementando iniciativas sólidas para reducir nuestra huella de carbono y minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades. Nuestro compromiso con las energías renovables y la gestión eficiente de recursos sigue siendo una prioridad.

En el ámbito social, hemos fortalecido nuestras relaciones con las comunidades locales, fomentando la diversidad e inclusión en nuestra fuerza laboral y contribuyendo al desarrollo sostenible de las regiones en las que operamos. La salud y seguridad de nuestros empleados son fundamentales, y continuaremos invirtiendo en programas y medidas que respalden su bienestar.

En cuanto a la gobernanza, mantenemos altos estándares éticos y de transparencia en todas nuestras prácticas empresariales, garantizando la rendición de cuentas y la integridad en todas las operaciones.

Este informe refleja nuestro compromiso continuo con la mejora constante en términos de sostenibilidad. Reconocemos que éste es un viaje continuo y nos esforzamos por trabajar en colaboración con todos nuestros grupos de interés para abordar los desafíos actuales y futuros.

Estamos agradecidos a todos aquellos que contribuyen a nuestro enfoque en la sostenibilidad y entusiasmados por continuar trabajando juntos para forjar un futuro más sostenible y resiliente.



Apéndice

Indicadores 2024



El perímetro de la Compañía, entendido éste como el número de salas, máquinas, mesas y mercados en que operamos, se ha ido ampliando conforme nuestra política de expansión, manteniendo intacta nuestra estrategia empresarial y medioambiental, siendo importante destacar este factor al comparar este año respecto al anterior.

KPI Ambientales

		2023	2024
Consumos	Consumo total de agua (m ³)	546.334	516.074
	Consumo medio de agua (m ³) por sala de juego	1.285	1.142
	Consumo medio de agua (m ³) por m ²	1,54	1,38
	Consumo total de energía (kWh)	199.292.161	211.038.976
	Consumo total de combustibles (kWh)	35.944.408	41.016.346
	Consumo total eléctrico (kWh)	163.347.753	170.022.630
	Consumo total de energía renovable (kWh)	104.051.585	112.657.258
	Autogeneración de energía fotovoltaica (kWh)	961.909	1.284.610
	Porcentaje de consumo de energía renovable	64 %	66 %
	Porcentaje de consumo de energía renovable con posibilidad de contratación GdO	90 %	89 %
	Consumo medio de energía (kWh) por sala de juego	468.923	466.900
Emisiones	Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1) tCO ₂ e	12.770	15.704
	Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 2 basadas en el mercado) tCO ₂ e	19.805	21.519
	Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 3 basadas en el mercado) tCO ₂ e	n/d	142.801
	Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 2 basadas en ubicación) tCO ₂ e	44.341	48.529
	tCO ₂ e de emisiones GEI por sala de juego	76,6	82,4
	tCO ₂ e de emisiones GEI por m ²	0,09	0,10
Residuos	Residuos peligrosos (Toneladas) *	<20	<20
	Residuos no peligros (Toneladas)	896	1.146
	Residuos reciclados corporativos y de fabricación	91 %	91 %

*Datos estimados

		2023	2024
Intensidad energética x volumen de negocio	Ingresos de explotación (M€)	1.991,0	2.150,0
	Consumo total de energía / Ingresos explotación	100,1	98,2

Definiciones

Alcance 1 : Emisiones directas de GEI que provienen directamente de fuentes que son propiedad o controladas por la empresa.

Alcance 2 : Emisiones indirectas de GEI que provienen de la generación de electricidad y otros comprados y consumidos por la empresa.

Alcance 3 : Son todas la demás emisiones indirectas que ocurren en la cadena de valor de la empresa.

Market-Based : Enfoque basado en las emisiones de GEI asociadas con las opciones de compra de electricidad de la empresa.

Location-Based : Enfoque basado en el promedio de la mezcla de fuentes de energía en la red eléctrica de la región o país donde se encuentra la empresa.

KPI Sociales

		2023	2024			2023	2024
Bienestar de los empleados	Número total de empleados	13.861	15.510	Igualdad, diversidad e inclusión	Número de empleados por categoría profesional, edad y país	Ver tablas 2, 3 y 4 a continuación	Ver tablas 2, 3 y 4 a continuación
	Índice de rotación	28,3%	30,1 %		Brecha salarial global	Ver tabla 5 a continuación	Ver tabla 5 a continuación
	Horas de formación por categoría profesional	Ver tabla 1 a continuación	Ver tabla 1 a continuación		Porcentaje de mujeres en puestos directivos en salas de juego	50 %	52 %
	Accidentes	327	388		Número de promociones internas	586	1.001
	Índice de frecuencia	8,07	8,81		Número de nacionalidades	80	80
	Índice de gravedad	0,17	0,17		Porcentaje de mujeres empleadas	49 %	50 %
	Número de enfermedades profesionales	0	0		Porcentaje de mujeres empleadas en Latinoamérica	56 %	58 %
					Número de empleados con discapacidad	125	125

Juego Responsable	Número de instalaciones acreditadas como Juego Responsable	15.942	15.699	Proveedores	Número de proveedores homologables (críticos) (*)	2.964	2.035
	Número de autoexclusiones (juego en línea)	41.615	49.351		Número de proveedores homologados	2.019	2.529
	Número de límites de apuestas establecidos (juego en línea)	3.163	3.640		Valor total de los contratos de los proveedores (M€)	465	508
	Número de situaciones de riesgo detectadas proactivamente mediante sistemas de supervisión	362	509		% volumen de contratación de proveedores homologados	90 %	90 %

(*) Año 2024 Cambio criterio - año 2023 eran todos los proveedores, no solo críticos

Empresa	Impuestos totales sobre la actividad del juego e impuestos de sociedades (millones de euros)	795	802	Clientes	Número de quejas/reclamaciones recibidas Juegos y apuestas online	227	455
					Número de quejas recibidas por otras unidades de negocio	3.505	3.518

Tabla 1

Horas de formación por categoría profesional

	2023	2024
Dirección	15.241	11.099
Personal de apoyo	37.448	39.442
Personal de marketing	5.912	6.057
Personal indirecto de las salas de juego	57.704	51.921
Personal directo de las salas de juego	257.867	220.406
Total	374.172	328.925

Tabla 2

Número total de empleados por país

	2023	2024
España	4.516	4.529
Colombia	2.777	2.815
Perú	877	2.335
México	2.140	2.222
Panamá	1.278	1.287
República Dominicana	832	849
Marruecos	610	598
Italia	499	522
Costa Rica	332	330
Portugal	n/a	23
Total	13.861	15.510

Tabla 3

Número total de empleados por edad

	2023	2024
< 30	3.369	4.322
30 - 50	8.119	8.718
> 50	2.373	2.470
Total	13.861	15.510

Tabla 4

Número total de empleados por categoría profesional

	2023	2024
Dirección	686	715
Personal de apoyo	1.745	1.949
Personal de marketing	446	496
Personal indirecto de las salas de juego	3.424	3.542
Personal directo de las salas de juego	7.560	8.808
Total	13.861	15.510

Tabla 5

Brecha salarial

	2023				2024			
	Mujer	Hombre	VAbs	V%	Mujer	Hombre	VAbs	V%
Total	13.113	21.073	7.960	37,8 %	12.733	21.246	8.513	40,1 %
Total sin Apuesta Total	13.113	21.073	7.960	37,8 %	13.831	22.090	8.259	37,4 %

Nota: Para el cálculo de la brecha global se han agregado los salarios por país aplicando tipo de cambio promedio del año, el mismo utilizado para la formulación de las Cuentas Anuales. Formula utilizada: (Salario promedio de hombres – Salario promedio de mujeres) / Salario promedio de hombres

Tabla 5.a.

Indicadores brecha

	2023	2024
Media brecha salarial	37,8 %	40,1 %
Mediana brecha salarial	n/d	45,5 %
Media brecha bonus	n/d	39,8 %
Mediana brecha bonus	n/d	31,2 %

Tabla 6

Empleados desglosados por tipo de contrato, edad y sexo a 31.12.2024

	2023						2024					
	< 30		30 - 50		> 50		< 30		30 - 50		> 50	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Permanentes	1.757	1.332	3.853	3.851	783	1.527	1.781	1.378	3.950	3.871	853	1.545
Tiempo completo	1.729	1.305	3.628	3.774	732	1.496	1.757	1.355	3.730	3.792	801	1.512
Tiempo parcial	28	27	225	77	51	31	24	23	220	79	52	33
Temporales	151	129	156	259	29	34	720	443	494	403	31	41
Tiempo completo	144	124	137	248	24	31	715	437	479	397	25	40
Tiempo parcial	7	5	19	11	5	3	5	6	15	6	6	1
TOTAL	1.908	1.461	4.009	4.110	812	1.561	2.501	1.821	4.444	4.274	884	1.586
	13.861						15.510					

Tabla 7

Empleados desglosados por tipo de contrato y categoría laboral a 31.12.2024

	2023					2024				
	Dirección	Personal apoyo	Personal marketing	Personal sala indirecto	Personal sala directo	Dirección	Personal apoyo	Personal marketing	Personal sala indirecto	Personal sala directo
Permanentes	674	1.682	434	3.314	6.999	701	1.711	451	3.360	7.155
Tiempo completo	665	1.616	430	3.245	6.708	693	1.650	445	3.288	6.871
Tiempo parcial	9	66	4	69	291	8	61	6	72	284
Temporales	12	63	12	110	561	14	239	44	182	1.653
Tiempo completo	12	63	11	105	517	14	239	43	177	1.620
Tiempo parcial	0	0	1	5	44	0	0	1	5	33
Total	686	1.745	446	3.424	7.560	715	1.950	495	3.542	8.808
	13.861					15.510				

Tabla 8

Rotación empleados por género, categoría y edad

	2023	2024	Voluntario	2023	2024
Mujeres	32 %	35 %	Mujeres	20 %	27 %
Hombres	25 %	25 %	Hombres	15 %	18 %
Total	28,3 %	30,1 %	Total	17,5 %	22,1 %

	2023	2024	Voluntario	2023	2024
< 30	53 %	61 %	< 30	34 %	46 %
30 - 50	24 %	22 %	30 - 50	15 %	17 %
> 50	7 %	6 %	> 50	3 %	4 %
Total	28,3 %	30,1 %	Total	17,5 %	22,1 %

	2023	2024	Voluntario	2023	2024
Dirección	7 %	9 %	Dirección	3 %	5 %
Personal apoyo	13 %	13 %	Personal apoyo	9 %	9 %
Personal marketing	23 %	19 %	Personal marketing	14 %	13 %
Personal indirecto salas juego	20 %	17 %	Personal indirecto salas juego	13 %	13 %
Personal directo salas juego	38 %	42 %	Personal directo salas juego	23 %	31 %
Total	28,3 %	30,1 %	Total	17,5 %	22,1 %

Tabla 9

Horas de formación por género, edad y nacionalidades

	2023	2024
Mujeres	202.738	183.085
Hombres	171.434	145.840
Total	374.172	328.925

	2023	2024
< 30	199.910	161.418
30 - 50	150.454	145.847
> 50	23.808	21.660
Total	374.172	328.925

	2023	2024
Colombiana	172.540	125.515
Peruana	17.542	66.703
Española	53.579	44.395
Mexicana	45.032	40.137
Dominicana	22.829	15.796
Panameña	34.318	13.759
Marroquí	14.429	9.583
Costarricense	3.036	5.213
Italiana	2.425	3.260
Resto	8.442	4.564
TOTAL	374.172	328.925

KPI Gobierno

		2023	2024
Consejo de Administración	Número de reuniones del Consejo de Administración	14	13
	Duración de la Presidencia Ejecutiva (años) (*)	5,5	6,5
Formación en materia de gobernanza	Número de horas en cursos de formación sobre temas de anticorrupción, lucha contra el blanqueo de dinero y cumplimiento de la normativa	17.433	31.476
Ciberseguridad	Número de violaciones de datos	0	0
	Porcentaje de datos de clientes utilizados para fines secundarios	0	0
	Número de impactos formativos en materia de ciberseguridad	90.000	81.000
Cumplimiento	Número de casos confirmados de soborno o corrupción	0	0
	Número de posibles casos de vulneración de derechos humanos	10	9

(*) Nota aclaratoria: En los informes de anteriores ejercicios se reportó como fecha de inicio de la presidencia su año de ingreso en CIRSA.

Fiscalidad	Valor de las donaciones a organizaciones sin ánimo de lucro (en euros)	172.167	628.639
	Beneficios antes de impuestos obtenidos país por país (miles de euros)	Tabla 10	Tabla 10
	Impuestos sobre beneficios pagados (miles de euros)	Tabla 11	Tabla 11
	Subvenciones públicas recibidas (miles de euros)	30	626

Tabla 10

Beneficios antes de impuestos obtenidos país a país (k€)

País	2023	2024
España	12.521	-9.026
Colombia	28.694	22.873
México	11.040	-4.252
Panamá	39.267	38.578
República Dominicana	16.453	13.527
Perú	-4.202	13.807
Italia	17.733	18.109
Marruecos	13.048	13.858
Costa Rica	4.519	3.866
Puerto Rico	n/a	-380
Portugal	n/a	0
Total	139.071	110.960

Tabla 11

Impuestos sobre beneficios pagados (k€)

País	2023	2024
España	30.292	8.354
Colombia	26.903	21.944
México	2.336	11.086
Panamá	20.593	18.352
República Dominicana	49	0
Perú	3	2.348
Italia	3.617	5.449
Marruecos	5.541	8.239
Costa Rica	1.423	3.137
Puerto Rico	n/a	0
Portugal	n/a	0
Total	90.757	78.909

Nota: En España se incluyen eliminaciones por operaciones intra-países

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	CIRSA ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica

GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
1	Fundamentos 2021	Apéndice: Indicadores GRI	117

LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
2-1	Detalles organizacionales	a) 1. Mensaje del presidente b) 2. Acerca de este Informe c) Información de contacto d) 3. Sobre nosotros	4, 5, 7, 13, 14, 15, 138
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	a) Indicadores GRI b) 2. Acerca de este Informe c) 2. Acerca de este Informe d) Información de contacto	117, 7, 138
2-4	Entidades incluidas en el presentación del informe de sostenibilidad	a) Consolidación del grupo	131-132
2-5	Verificación externa	Verificación voluntaria	133-136

ACTIVIDADES Y EMPLEADOS			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	a) 3. Sobre nosotros: Nuestra actividad empresarial b) 3. Sobre nosotros: Nuestra actividad empresarial b) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo: Acciones y resultados	13,14,15, 98-103
2-7	Empleados	a) 6. Social b) i) 6. Social b) ii) 6. Social b) iv) 6. Social b) v) 6. Social e) 6. Social	52, 53, 65, 66

GOBERNANZA			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
2-9	Estructura de gobernanza y composición	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	83-88
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo b) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	84
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	a) 1. Mensaje del presidente c) 1. Mensaje del presidente	4-5
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	a) 1. Mensaje del presidente c) 1. Mensaje del presidente	4-5
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	a) 2. Acerca de este Informe; 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	7, 84-87
ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	a) 1. Mensaje del presidente	4-5
2-23	Compromisos y políticas	a) 3. Sobre nosotros b) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo e) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	27, 88, 106, 107
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	a) i 1. Mensaje del presidente; 3. Sobre nosotros a) iv 1. Mensaje del presidente; 3. Sobre nosotros; 6. Social	4, 5, , 27, 79
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	1. Mensaje del presidente Gestión de Riesgos 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	4, 5, 17-25, 96, 97
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	a) ii 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	89
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	a) ii 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	83-88
2-28	Afiliación a asociaciones	a) 4. Juego responsable; 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	39, 104

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	a) 6. Social: Nuestra contribución a la sociedad; 7. Gobierno corporativo y cumplimiento normativo	79, 105, 106
2-30	Convenios de negociación colectiva	a) 6. Social	66, 67

CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	a) 2. Acerca de este informe b) 2. Acerca de este informe	8, 9, 10
3-2	Lista de temas materiales	a) 2. Acerca de este informe b) 2. Acerca de este informe	11
3-2	Gestión de los temas materiales		17, 33-39, 41, 42, 51

TEMAS MATERIALES

JUEGO SEGURO			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	4. Juego responsable	37, 38
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	a) iii 4. Juego responsable	37, 38
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica Debido a la actividad y sector del Grupo	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No aplica Debido a la actividad y sector del Grupo	

CIBERSEGURIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	95

CORRUPCIÓN, SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALS			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	b) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	90-93
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	b) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	83, 84
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	b) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	89
IMPACTO DE LAS COMUNIDADES LOCALES			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	a) iv 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo a) vii 6. Social a) viii 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	70, 71, 72, 83-88
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONDICIONES LABORALES			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No aplica El Grupo no tiene un plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	b) 6. Social	63, 64
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	b) 6. Social	68, 69
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	b) 6. Social	77
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	b) 6. Social	73-76

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	6. Social	70, 71, 72
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	a) 6. Social	70, 71, 72
403-3	Servicios de salud en el trabajo	6. Social	70, 71, 72
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	a) 6. Social b) 6. Social	70, 71, 72
403-5	Formación de empleados sobre salud y seguridad en el trabajo	a) 6. Social	70, 71, 72
403-6	Fomento de la salud de los empleados	a) 6. Social	68, 69
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los empleados directamente	a) 6. Social	70, 71, 72
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	6. Social	70, 71, 72
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	a) 6. Social	70, 71, 72

CONDICIONES LABORALES DE EMPLEADOS EXTERNOS			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	a) 6. Social	68, 69

IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	a) 6. Social	52, 84

CONSUMO DE ENERGÍA			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
302-1	Consumo energético dentro de la organización	a) 5. Medioambiente y Indicadores 2024 a) b) 5. Medioambiente No se reflejan los datos en Julios sino en Kwh.	43, 44, 45, 111
302-3	Intensidad energética	a) 5. Medioambiente b) 5. Medioambiente incluye consumo de electricidad y combustibles(se incluyen gas natural, propano, butano, diésel, GLP (gas licuado del petróleo) y gasolina)	46
302-4	Reducción del consumo energético	a) 5. Medioambiente b) 5. Medioambiente c) 3. Sobre nosotros	30, 43, 44, 45

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance1)	a) 5. Medioambiente b) CO2 (gas incluido en los cálculos) e) 5. Medioambiente g) 5. Medioambiente	46
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	a) 5. Medioambiente b) 5. Medioambiente e) 5. Medioambiente g) 5. Medioambiente	46
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	a) 5. Medioambiente	46
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	a) 5. Medioambiente b) 5. Medioambiente	46
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	d) 5. Medioambiente	46

DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	95

GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	a) 5. Medioambiente b) 5. Medioambiente	48
306-3	Residuos generados	a) 5. Medioambiente b) 5. Medioambiente	48

USO DE RECURSOS (ALIMENTOS, MATERIALES...)			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	5. Medioambiente	48
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados, ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad	No aplica No hay centros de operaciones en propiedad del Grupo junto a áreas protegidas	

ÉTICA EMPRESARIAL Y GOBERNANZA			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	a) 6. Nuestra contribución a la sociedad a) Indicadores 2024	79, 80, 110
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	a) Riesgos - 5. Medioambiente	23, 24, 25, 41, 42, 49
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Indicadores 2024	116
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo b) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	94, 95

GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	a) 6. Social: Nuestra contribución a la sociedad	79, 80, 81
204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	98-103
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2024, no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia	
207-4	Presentación de informes país por país (Versión 2019): en lo relativo a los siguientes apartados: a, b.i, b.ii, b.iii, b.vi, b.viii, c	a) 6. Social: Nuestra contribución a la sociedad b) iii 6. Social b) vi Indicadores 2024 b) ix Indicadores 2024	52, 53, 54, 79, 80, 81, 110
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	98-103
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	83
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	89
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo Código ético y Código de conducta	98-103
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo Código ético y Código de conducta	98-103
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica No existen casos de violaciones de derechos de pueblos indígenas, ya que el Grupo no opera en localizaciones en este aspecto	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	98-103
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	No aplica El Grupo no realiza contribuciones a partidos y/o representantes políticos	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	a) 7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo	83, 104

RELACIÓN CON LOS CONSUMIDORES			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	4.. Juego responsable	37, 38, 39

CONSUMO Y GESTIÓN DEL AGUA			
GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN Y NOTAS	PÁGINA
303-5	Consumo de agua	a) 5. Medioambiente No se reflejan los datos en Megalitros sino en m3	43

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Contenido	Página	Contenido GRI
INFORMACIÓN GENERAL		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	13,14,15	GRI 2-6 (2021)
Mercados en los que opera	13,14,15	GRI 2-1 (2021)
	13,14,15	GRI 2-6 (2021)
Objetivos y estrategias de la organización	17,18,19	GRI 2-6 (2021)
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	8-11	GRI 2-6 (2021)
Marco de reporting utilizado	117	GRI 1 (2021)
Principio de materialidad	8-11	GRI 3-1 (2021)
		GRI 3-2 (2021)
CUESTIONES AMBIENTALES		
Enfoque de gestión, descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	41, 42	GRI 3-3 (2021)
Información general detallada		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	41, 42	GRI 3-3 (2021)
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	42	GRI 3-3 (2021)
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	42	GRI 3-3 (2021)
Aplicación del principio de precaución	27, 88, 106-107	GRI 2-23 (2021) GRI 3-3 (2021)
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	42	GRI 2-25 (2021) GRI 3-3 (2021)
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad incluido el ruido y la contaminación lumínica	42	GRI 3-3 (2021)
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	48	GRI 306-1 (2020) GRI 306-2 (2020) GRI 306-3 (2020)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	49	GRI 3-3 (2021)
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	43, 111	GRI 303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	48	GRI 302-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	44-47, 111	GRI 302-1 GRI 302-2
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	42	GRI 3-3 (2021)
Uso de energías renovables	44, 45,111	GRI 302-1

Contenido	Página	Contenido GRI
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero	46, 47, 111	GRI 305-1
		GRI 305-2
		GRI 305-3
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	49	GRI 3-3 (201)
		GRI 201-2 (2016)
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	30	GRI 3-3 (2021)
		GRI 305-5
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	42	GRI 3-3 (2021)
		GRI 304-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	42	GRI 3-3 (2021)
		GRI 304-2
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	51,54, 112-115	GRI 3-3 (2021)
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país, clasificación profesional	52, 53	GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	65, 66	GRI 2-7 (2021)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	64	GRI 3-3 (2021)
		GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	58	GRI 3-3 (2021)
Brechas salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	59	GRI 3-3 (2021)
		GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	no reportado	
Implantación de políticas de desconexión laboral	68, 69	GRI 3-3 (2021)
Empleados con discapacidad	60	GRI 3-3 (2021)
		GRI 405-1

Contenido	Página	Contenido GRI
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	62, 68, 69	GRI 3-3 (2021)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	56, 62, 63, 67, 69, 71	GRI 3-3 (2021)
Número de horas de absentismo	72	GRI 3-3 (2021) GRI 403-9
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	68, 69	GRI 3-3 (2021)
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	70, 71, 72	GRI 3-3 (2021) GRI 403-1 a 403-3 GRI 403-5 a 403-8
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	72	GRI 403-9 GRI 403-10
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	66, 67	GRI 3-3 (2021)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	56, 62, 63, 67, 69, 71	GRI 3-3 (2021)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	67	GRI 2-30 (2021)
Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	66, 67	GRI 3-3 (2021)
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	73-77	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	77	GRI 3-3 (2021) GRI 404-1
Accesibilidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	62	GRI 3-3 (2021)
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	54-61	GRI 3-3 (2021)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	54-61	GRI 3-3 (2021)
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	54-61	GRI 3-3 (2021)

Contenido	Página	Contenido GRI
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	68, 69	GRI 3-3 (2021)
Aplicación de procedimientos de debida diligencia		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para litigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	106, 107	GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	106, 107	GRI 3-3 (2021) GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	106, 107	GRI 3-3 (2021)
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	88	GRI 3-3 (2021)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	88, 89, 90, 91, 92	GRI 2-23 (2021)
		GRI 2-26 (2021)
		GRI 3-3 (2021)
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	88, 89, 90, 91, 92	GRI 2-23 (2021)
		GRI 2-26 (2021)
		GRI 3-3 (2021)
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	39, 79, 80	GRI 2-28 (2022) GRI 2-28 (2022)
SOCIEDAD		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	79, 80	GRI 3-3 (2022)
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	79, 80	GRI 3-3 (2022) GRI 204-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	31, 79, 80, 83	GRI 3-3 (2022) GRI 413-1
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	79, 80, 83, 105	GRI 2-29 (2022) GRI 413-1
Acciones de asociación o patrocinio	79, 80, 104	GRI 3-3 (2022) GRI 201-1

Contenido	Página	Contenido GRI
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	98-103	GRI 3-3 (2022)
Relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	98-103	GRI 2-6 (2022)
		GRI 308-1
		GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	98-103	GRI 2-6 (2022)
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	33-39	GRI 3-3 (2022)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	96-97	GRI 3-3 (2022)
		GRI 418-1
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	116	GRI 3-3 (2022)
Impuestos sobre beneficios pagados	116	GRI 3-3 (2022)
		GRI 201-1
Subvenciones públicas Recibidas	116	GRI 201-4

Relación empresas grupo consolidado CIRSA

Sociedad	Actividad	Porcentaje de participación 2024	Porcentaje de participación 2023	Sociedad	Actividad	Porcentaje de participación 2024	Porcentaje de participación 2023
Ajar, S.A.	Bingos	75 %	0,75	Fomento Advenio 1, S.A. DE C.V.	Bingos	100%	100%
Alcobendas Game, S.L.	Operacional	100 %	-	Font Mar, S.L.	Operacional	100%	100%
Alfematic, S.A.	Operacional	75%	75%	Free Games, SAC	Apuestas	100 %	-
Alma de Panama Oeste, S.A.	Casinos	50 %	-	Gaming & Services de Panamá, S.A.	Casinos	100%	100%
Amical Trading, S.L.	Operacional	100 %	77%	Gaming & Services, S.A.C.	Casinos	100%	100%
Ancon Entertainment, INC.	Casinos	50%	50%	Garbimatic, S.L.	Operacional	75%	75%
Apple Games 2000, S.L.	Operacional	50%	50%	Gema, S.R.L.	Bingos	100%	100%
Art Joc, S.L.	Operacional	100 %	100 %	Genper, S. A.J	Operacional	100%	100%
Atlantic Pecunia, S.A.R.L.	Casinos	100%	100%	Giga Game System Operation, S.L.	Operacional	100%	100%
Automáticos Manchegos, S.L.	Operacional	51%	51%	Global Bingo Corporation, S.A.	Bingos	100%	100%
Automaticos Maxorata, S.A.	Operacional	55%	55%	Global Bingo Stars, S.A.	Bingos	100%	100%
Automáticos Quintana, S.L.	Operacional	50%	50%	Global Casino Technology Corporation, S.A.	Casinos	100%	100%
Azivi Horta, S.A.	Bingos	100%	100%	Global Game Machine Corporation, S.A.	Operacional	100%	100%
Bar Juegos, S.L.	Bingos	100%	100%	Global Management Tangier, S.R.L.	Casinos	100%	100%
Barnabing, S.A.	Bingos	100%	100%	Global Real State, S.A.S.	Casinos	100%	100%
Barna-Center, S.A.	Operacional	100%	100%	Gogool, S.R.L.	Apuestas	60%	60%
Bema - Euromatic, S.A.	Operacional	61%	61%	Goldenplay, S.L.	Operacional	51%	51%
Bet On Red Digital, S.A.	Apuestas	100%	100%	Gran Casino Costa Brava, S.L.	Casinos	90%	90%
Bicondal, S.A.	Bingos	100%	100%	Gran Casino de las Palmas, S.A.	Casinos	51%	51%
Billares Valencia, S.L.	Operacional	100%	100%	Grasplai, S.A.	Bingos	100%	100%
Binale, S.A.	Bingos	100%	100%	Grevaloflal, S.A.	Bingos	100%	100%
Bincamex, S.A. de C.V.	Bingos	100%	100%	Grupo Cirsá De Costa Rica, S.A.	Casinos	100%	100%
Bincano, S.A.	Bingos	100%	100%	Haes, S.A.	Bingos	100%	100%
Bingo Santven, S.A.	Bingos	100%	100%	Holding AT, SAC	Apuestas	100 %	-
Bingo Vic, S.A.	Bingos	100%	100%	Iber Matic Games, S.L.	Operacional	76%	76%
Bingos Andaluces, S.A.	Bingos	100%	100%	Impera, SRL	Apuestas	51 %	-
Bingos Benidorm, S.A.	Bingos	100%	100%	Integración Inmobiliaria World de Mexico, S.A. De C.V.	Bingos	100%	100%
Bis Line, S.L.	Operacional	88%	88%	International Bingo Technology, S.A.	Bingos	100%	100%
Blanes Slot, S.L.	Operacional	100%	100%	International Mex Business, S.L.	Bingos	100%	100%
Blanfe, S.L.	Operacional	76 %	-	Interplay, S.A.	Operacional	76%	76%
Business Administration, SAC	Apuestas	100 %	-	Interservi, S.A.	Operacional	51%	51%
Calpe Leisure, S.A.	Operacional	85%	85%	Inversiones Gaming House, SAC	Apuestas	100 %	-
Casino CIRSA Valencia, S.A.	Casinos	100%	100%	Inversiones Interactivas, S.A.	Casinos	70%	70%
Casino Management, S.A.R.L.	Casinos	75%	75%	Inversiones Pacanoas, S.A.	Casinos	70%	70%
Casino Nueva Andalucía Marbella, S.A.	Casinos	100%	100%	Inversiones Pañanitas, S.A.	Casinos	70%	70%
Casinos del Caribe, S.R.L.	Casinos	100%	100%	Inversiones Vertiago, S.A.	Casinos	70%	70%
Cat Games, S.L.	Operacional	60%	60%	Inversiones Zental, S.L.	Bingos	100%	100%
CIRSA Enterprises, S.A.	Estructura	100 %	100 %	Investment & Securities Iberica, S.A.	Casinos	100%	100%
CIRSA Finance International, S.A.R.L.U.	Estructura	100%	100%	Isi Bet Pro, S.R.L.	Apuestas	55 %	55 %
CIRSA Gaming Corporation, S.A.	Estructura	100%	100%	Jamaica 2001, S.R.L.	Operacional	100%	100%
CIRSA Interactive Corporation, S.L.	B2B	100%	100%	Juegomatic, S.A.	Operacional	100%	100%
CIRSA Intenational Business Corporation, S.I.U.	Casinos	100%	100%	Juegos De Azar Oliva Rodon, S.L.	Operacional	100%	100%
CIRSA Italia Holding, S.P.A.	Operacional	100%	100%	Just Retail, SRL	Operacional	100 %	-
CIRSA Italia, S.P.A.	Operacional	100%	100%	Kurax, SAC	Apuestas	100 %	-
CIRSA Morocco, S.L.	Casinos	100%	100%	L&G Bussines, S.L.	Operacional	100%	100%
CIRSA Servicios Corporativos, S.L.	Estructura	100%	100%	Leiden and Berbera Corporation, S.L.	Operacional	100 %	-
CIRSA Slot Corporation, S.A.	Operacional	100%	100%	Les Loisirs Du Paradis, S.A.R.L.	Casinos	82%	82%
CIRSA Retail, S.R.L.	Bingos	100%	100%	Lista Azul, S.A.	Bingos	100%	100%
CIRSA Tecnologías de la Información, S.L.	Estructura	100%	100%	Macrojuegos, S.A.	Bingos	51%	51%
Cirsagest, S.P.A.	Operacional	100%	100%	Majestic 507 Corp, S.A.	Casinos	50%	50%
Club Privado De Fumadores Nuestro Espacio	Bingos	100%	100%	Maquilleiro, S.L.	Operacional	100%	100%
Coin Machines, S.A.	Operacional	100%	100%	Maqui-Ter, S.A.	Operacional	100%	100%
Coinland, S.A.	Operacional	100%	100%	Marchamatic Indalo, S.L.	Operacional	51%	51%
Comdibal 2000, S. L.	B2B	100%	100%	Mepe, S.A.	Operacional	100 %	100 %
Comercial de Desarrollos Electrónicos, S. A.	Operacional	100%	100%	Merengue Bar Gran Casino Jaragua, GCJ, S.R.L.	Casinos	100%	100%
Comercial de Recreativos Salamanca, S.A.	Operacional	76%	76%	Micri Communication, S.R.L.	Apuestas	70 %	70 %
Comercial Jupama, S.A.	Operacional	50%	50%	Miky, S.L.	Operacional	100%	100%
Corporación Turística David, S.A.	Casinos	60 %	60 %	Modena Giochi Giuliani, S.R.L.	Operacional	100 %	100 %
Digital Gaming México, S.A.P.I.de C.V.	Apuestas	100%	100%	Montri, S.A.	Operacional	76%	76%
Egaming Solutions, SRL	Apuestas	60 %	60 %	New Laomar, S.L.	Operacional	51%	51%
Egartronic, S.A.	Operacional	76%	76%	New Retail, S.R.L.	Operacional	100 %	100 %
Electrónicos Radisa, S.L.	Operacional	100%	100%	New York Game, S.L.	Operacional	100%	100%
Eleval, Electronicos Valencia, S.A.	Operacional	100%	100%	Nightfall Construccions, S.R.L.	Casinos	100%	100%
E-Play 24 Ita Limited	Apuestas	60%	60%	Oper Ibiza, S.L.	Operacional	51%	51%
E-Play 24 Italia, S.R.L.	Apuestas	60%	60%	Operadora de Entretenimiento Manzanillo, S.A. de C.V.	Casinos	100%	100%
E-Play 24 Retail, S.R.L.	Apuestas	60 %	60 %	Operadora de Juegos y Sorteos Paseo Central, S.A. de C.V.	Casinos	100%	100%
Flamingo Euromatic-100, S.L.	Operacional	51%	51%	Operadora General De Entretenimiento, S.A. DE C.V.	Apuestas	100%	100%
Flyz Salon, S.L.	Operacional	51 %	-	Operadora Internacional de Recreativos, S.A.	Operacional	51 %	51 %

Sociedad	Actividad	Porcentaje de participación 2024	Porcentaje de participación 2023
Orbis Development, S.A.	Casinos	100%	100%
Orlando Italia, S.R.I.	Operacional	51%	51%
Orlando Play, S.A.	Operacional	51%	51%
Perselli Video Giochi, S.R.L.	Operacional	100%	100%
Piela Recreativos	Operacional	76 %	-
Piscis 28 Castilla y León, S.L.	Operacional	100%	100%
Playcat, S.A.	Bingos	100%	100%
Princesa 31, S.A.	Bingos	100%	100%
Promociones e Inversiones de Guerrero, S.A.P.I. de C.V.	Bingos	100%	100%
Radiamon, S.L.	Operacional	51%	51%
Reactive Games Software Solutions Limited	Apuestas	60%	60%
Recrea, S.L.	Operacional	80%	80%
Recreativos Arranz, S.L.	Operacional	100 %	100 %
Recreativos Galicia - Sanabria, S.L.	Operacional	100%	100%
Recreativos Hatuey, S.A.	Operacional	100%	100%
Recreativos Manchegos, S.L.	Operacional	51%	51%
Recreativos Ociomar Levante, S.L.	Operacional	51%	51%
Recreativos Panaemi, S.L.	Operacional	51%	51%
Recreativos Perseo, S.L.	Operacional	100%	100%
Recreativos Valle de Aran, S.L.	Operacional	100%	100%
Recreativos Xativa, S.A.	Operacional	55%	55%
Red de salones de Aragón, S.L.	B2B	100%	100%
Resort Paradise AB	Casinos	82%	82%
Romgar, S.L.	Bingos	100%	100%
S.A. Explotadora de Recreativos	Operacional	90%	90%
Sadeju, S.L.	Bingos	65%	65%
Sala Valencia, S.A.	Bingos	100%	100%
Sala Versailles, S.A.	Bingos	100%	100%
Salon Casino Royal España, S.L.	Operacional	51 %	-
Saturno 5 Conexión, S.L.	Operacional	100%	100%
SCB Almirante Dominicana, S.R.L	Casinos	100%	100%
SCB Anil Dominicana, S.R.L.	Casinos	100%	100%
SCB Grand Victoria Dominicana, SRL	Casinos	100%	100%
SCB Hispaniola Dominicana, S.R.L.	Casinos	100%	100%
Sertebi, S.A.	Bingos	100%	100%
Servi D’Aro, S.A.	Bingos	100%	100%
Servi-Joc, S.A.	Operacional	85 %	85 %
Servinet, S.L.	Operacional	100%	100%
SFP Online, S.A.	Apuestas	78 %	-
Sobima, S.A.	Bingos	100 %	100 %
Societe Du Casino Le Mirage, S.A.	Casinos	51 %	51 %
Sodemar, S.L.	Bingos	100 %	100 %
Space Go Game Studio, S.L.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apostes Catalunya, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Andalucía, S.L.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Aragon, S.L.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Asturias, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Baleares, S.L.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Canarias, S.L.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Castilla La Mancha, S.L.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Ceuta, S.L.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Colombia, S.A.S.	Apuestas	50 %	50 %
Sportium Apuestas Deportivas, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Digital, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Galicia, S.L.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Levante, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Melilla, S.L.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Navarra, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Oeste, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Apuestas Panama, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Dominicana, SRL	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Global Investments, SGI, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Portugal, SA	Apuestas	100 %	100 %
Sportium Puerto Rico, LLC	Apuestas	55 %	55 %
Sportium Servicios de Gestión, S.L.	Apuestas	100 %	100 %

Sociedad	Actividad	Porcentaje de participación 2024	Porcentaje de participación 2023
Sportium Zona Norte, S.A.	Apuestas	100 %	100 %
Talluntxe, S.A.	Bingos	100%	100%
Talzen Inversions, S.L.	Bingos	100%	100%
Tecnijoc, S.L.	Operacional	76%	76%
Tecnoappel, S.L.	Operacional	76%	76%
Tecnologia y Sistemas, S.A.	Operacional	100%	100%
Tefle, S.A.	Bingos	100%	100%
Telma Enea, S.L.	Bingos	100%	100%
Teo Servicios Compartidos Centro, S.L.	Operacional	100%	-
Teo Servicios Compartidos Levante, S.L.	Operacional	100%	-
Teo Servicios Compartidos Norte, S.L.	Operacional	100%	-
Teo Servicios Compartidos Slots, S.L.	Operacional	100%	100%
Teo Servicios Compartidos Sur, S.L.	Operacional	100%	-
Thousand and One Nights, AB	Casinos	75%	75%
Tres Rios Hotel la Carpintera, S.A.	Casinos	100%	100%
Unidesa Operations Services, S.I.	B2B	100%	100%
Unipay, S.A.	Operacional	100%	100%
Universal de Desarrollos Electrónicos, S. A.	B2B	100%	100%
Urban Leisure, S.L.	Operacional	75%	75%
Verneda 90, S.A.	Bingos	100%	100%
Winner Group, S.A.	Casinos	50%	50%
Yellow City Limited	Apuestas	60%	60%
Yumbo San Fernando, S.A.	Bingos	100%	100%

Relación de sociedades asociadas

Sociedad	Actividad	Porcentaje de participación 2024	Porcentaje de participación 2023
AOG, S.r.l.	Bingos	50 %	50 %
Audiovisual Fianzas, S.G.R.	Estructura	6 %	6 %
Binsavo, S. A.	Bingos	50 %	50 %
Casino la Toja, S.A.	Casinos	50 %	50 %
Compañía Europea de Salones Recreativos. S.L.	B2B	20 %	20 %
Competiciones Deportivas, S.A.	Casinos	50 %	50 %
Felix Jimenez Morante, S.A.	Operacional	50 %	50 %
Majestic Food Services, S.A.	Casinos	50 %	50 %
Montecarlo Andalucía, S.L.	Bingos	50 %	50 %
Opa Services, S.r.l.	Bingos	30 %	30 %
Recreativos Oropesa, S.L.	Operacional	50 %	50 %
Serdisga 2000, S. L.	B2B	50 %	50 %
Unión de Operadores Reunidos, S.A.	Operacional	50 %	50 %

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el
31 de diciembre de 2024**

CIRSA ENTERPRISES, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Fórum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de CIRSA ENTERPRISES, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de CIRSA ENTERPRISES, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Apéndice “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de CIRSA ENTERPRISES, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Apéndice “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CIRSA ENTERPRISES, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “Análisis y matriz de materialidad”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



3

Fundamento de la conclusión con salvedades

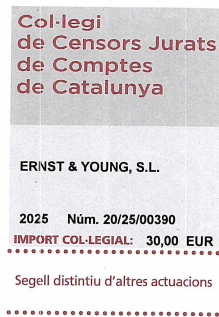
El Estado de Información No Financiera adjunto no incluye la información relativa a la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, información requerida por la normativa mercantil en vigor en materia de información no financiera.

Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por los efectos de la cuestión descrita en el párrafo “Fundamento de la conclusión con salvedades”, no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Apéndice “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

28 de marzo de 2025



España Sede Central

TEL +34 93 739 67 00
EMAIL info@cirsa.com

Ctra. de Castellar, 298
08226 Terrassa
Barcelona, España

Colombia

TEL +571 6059444
EMAIL info@co.cirsa.com

Calle 90 No. 19c-32
Edificio Blue Tower of. 401
Bogotá

Panamá

TEL +507 2708700
EMAIL info@pa.cirsa.com

Calle 50
Edificio PH Global, Piso 40
Ciudad de Panamá

Costa Rica

TEL +506 24309980
EMAIL info@cr.cirsa.com

Oficentro
Ejecutivo la Sabana
Torre 6, Piso 3
(Sabana Norte), San José

Perú

TEL +51 016107600
EMAIL info@pe.cirsa.com

Avda. Ricardo Palma, 341, 2º
Miraflores
Lima

Italia

TEL +39 028227951
EMAIL info@it.cirsa.com

Via Ludovico il Moro 6C
Palazzo Ferraris, 3º piano
Milan 3 City
20079 Basiglio. Milan

Portugal

TEL +351 233 408 400
EMAIL info@cirsa.com

Rua Dr. Calado, 1 3080-153
Figueira da Foz

Marruecos

TEL +212 528848777
EMAIL info@cirsa.com

Secteur Balnéaire er
Touristique Bp 194
80,000 Agadir

Puerto Rico

TEL +34 93 739 67 00
EMAIL info@cirsa.com

México

TEL +5255 59500030
EMAIL info@mx.cirsa.com

Corporativo Samara Shops
Antonio Dovali Jaime, 70
Torre B - Piso 3, Colonia Zedec
Santa Fe - Deleg. Alvaro Obregón
01376 México DF

República Dominicana

TEL +1809 5359292
EMAIL info@do.cirsa.com

Abraham Lincoln
Av. Independence
Santo Domingo