

Reporte de Sostenibilidad

20
24





ÍNDICE

**Carta
Presidenta
del Directorio**

**Carta Gerente
General**

01

Quiénes somos

- 1.1 Visión
- 1.2 Misión
- 1.3 Valores
- 1.4 Instituciones beneficiadas
- 1.5 Adhesión a principios
- 1.6 Certificaciones
- 1.7 Historia
- 1.8 Organigrama

02

Materialidad

- 2.1 Acerca de este reporte
- 2.2 Análisis de materialidad
- 2.3 Matriz de materialidad
- 2.4 Lista de temas materiales
- 2.5 Nuestros grupos de interés

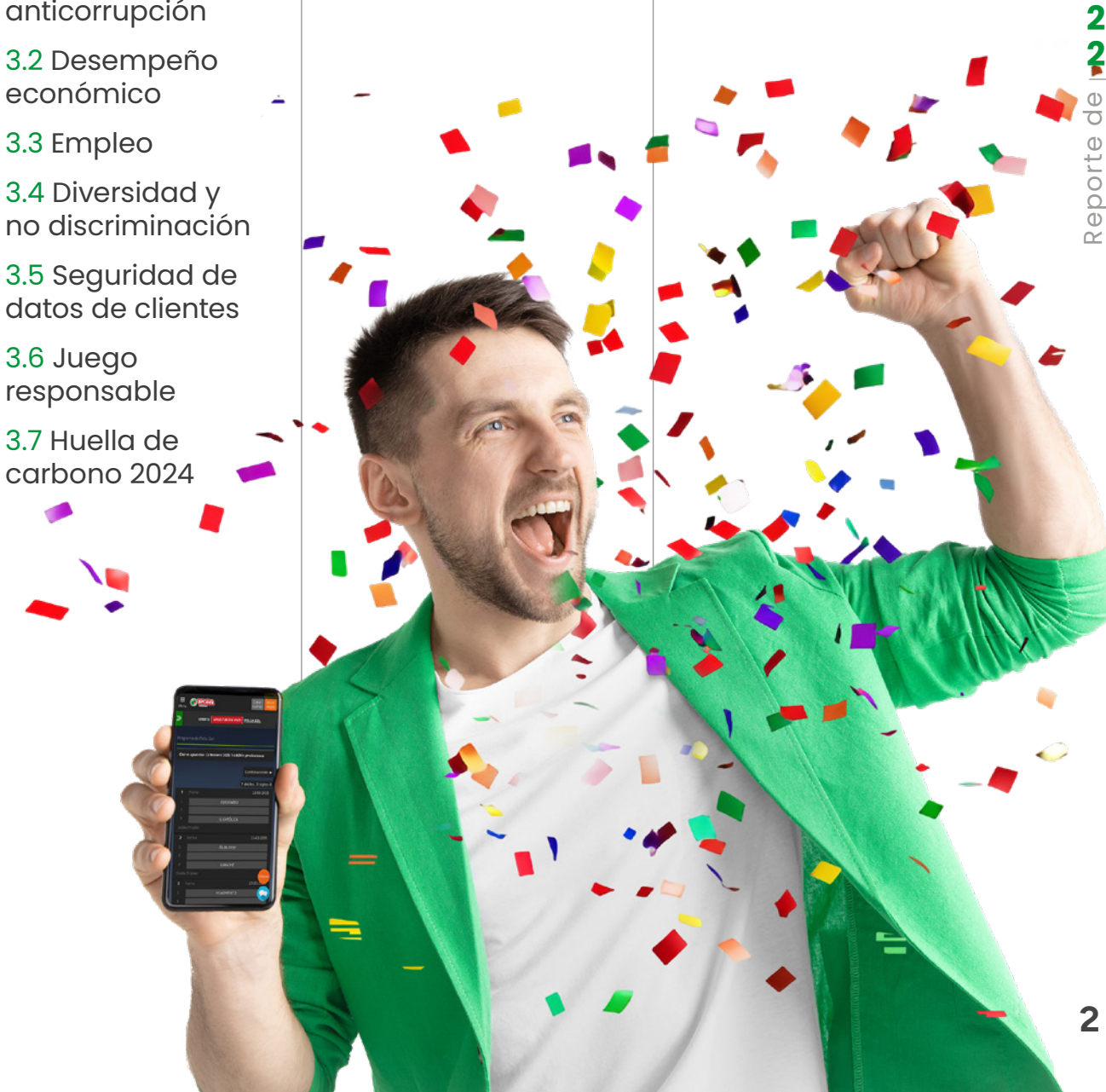
03

Gestión Temas Materiales

- 3.1 Ética y anticorrupción
- 3.2 Desempeño económico
- 3.3 Empleo
- 3.4 Diversidad y no discriminación
- 3.5 Seguridad de datos de clientes
- 3.6 Juego responsable
- 3.7 Huella de carbono 2024

04

Índice GRI





Carta presidenta del directorio

La empresa celebró este 2024, 90 años desde que la Ley N° 5.443 publicada el 6 de julio de 1934, autorizó en ese entonces a la Junta Central de Beneficencia para establecer la “Polla Chilena de Beneficencia”, que consistía en un sistema de sorteos combinados con las alternativas y resultados de alguna carrera clásica que se disputaba en los hipódromos autorizados por Ley.

Desde su creación hemos cumplido con nuestra misión de entregar juegos de azar entretenidos y transparentes a nuestros clientes, y aportar al Estado importantes sumas de dinero para el desarrollo del país, y en el caso de las instituciones beneficiarias para sus obras de bien común.

Durante 2024 continuamos con la tarea que nos impusimos como directorio de demostrar la situación que enfrentaría la empresa con el proyecto de ley que regula las plataformas de apuestas en línea, que se encuentra en la Comisión de Hacienda del Senado de la República.

Y pese a las acciones legales que se han presentado en nuestra contra por algunas plataformas en línea seguiremos defendiendo con la confianza que nos embarga la primacía del estado de derecho a nuestra nonagenaria empresa.

Para tal efecto, hemos continuado reuniéndonos con autoridades del poder ejecutivo, así como del congreso nacional, con el objeto de hacer conciencia sobre el problema del juego ilegal en Chile, y acelerar la arquitectura de una nueva regulación para el país y Polla Chilena la que, junto con poner reglas adecuadas a estos tiempos en que el juego es una “entretenimiento” más, cuide la salud mental de los chilenos y chilenas y continúe compensando los costos sociales de esta actividad, a través de aportes fiscales y colaboración a instituciones de beneficencia subsidiarias del estado, como lo ha sido hasta ahora.

A consecuencia de un recurso de protección interpuesto por Polla Chilena contra una empresa prestadora de servicios de Internet en particular, la Excm. La Corte Suprema se pronunció declarando ilícito el juego online que esta proporcionaba a través de su red; pero sus efectos y consecuencias legales para casos análogos no aplicó en otras empresas similares fuera de la región geográfica de la demandada, por los efectos relativos de las sentencias.

Lotería de Concepción interpuso un recurso de protección en contra de empresas prestadoras de servicio de internet domiciliadas en Santiago, de naturaleza similar a la del caso de Polla Chilena, recurso al cual adherimos como tercero coadyuvante, pues es nuestra obligación defender los intereses de la compañía que es patrimonio de todos.



Debiera entonces, de acuerdo al resultado de esta acción de protección, irse despejando las dudas sobre la legalidad de las casas de apuestas on line en Chile, mientras no avance el proyecto de ley de plataformas en línea.

En relación con las expectativas que tenemos como directorio en caso de aprobarse el Proyecto de Plataformas de Apuestas en Línea, esperamos que establezcan a lo menos los siguientes requerimientos, que ya formulamos en las instancias que corresponden.

1º) Que los proveedores de acceso a Internet bloqueen el acceso de sus usuarios a todo tipo de direccionamiento a plataformas que desarrollen exploten, publiciten y ofrezcan servicios de apuestas en línea y que no formen parte del Registro de Plataformas de apuestas en Línea, redirigiendo el acceso a la web institucional de la Superintendencia de Casinos.

Esta entidad informará periódicamente a los proveedores de internet las direcciones que detecte en infracción de lo señalado, para que en un plazo de 5 días corridos bloquee el acceso de estos operadores ilegales.

2º) Que las plataformas de apuestas en línea que opten a una licencia transitoria no hayan ofrecido servicios de apuestas, juegos de azar en los últimos doce meses previos a la entrada en vigencia de la ley a aprobarse.

3º) Que contenga el sistema extraordinario de declaración de intereses, primas y comisiones o cualquiera otra forma de remuneración

por servicios no declarados a los cuales deberán acogerse los solicitantes de una licencia de operación o una licencia general de operación de plataformas de apuestas en línea, que hayan ofrecido juegos de azar casino o similares en los 36 meses previos a la entrada en vigencia de la ley a aprobarse, pagando un impuesto único y sustitutivo en los términos que señala el proyecto.

4º) Que en el caso de Polla Chilena el impuesto a aplicar a sus concursos de pronósticos deportivos distinga entre las apuestas que se efectúen a través de una plataforma de apuestas en línea, y aquellas que se efectúen de manera física o presencial.

Frente a la situación legal y nuestra persistencia de generar en Polla Chilena un marco regulatorio adecuado a la actual situación, luego de numerosas reuniones con la Subsecretaría de Hacienda, finalmente se incorporó en el proyecto de ley misceláneo Boletín 17.322, que se modifiquen los cuerpos legales de Polla Chilena cuyo objetivo es liberalizar el porcentaje de premios o payout en el Concurso de Pronósticos Deportivos con el nombre de fantasía de "Xperto", y en las modalidades de premiación instantáneas o "raspes", lo cual va alineado con nuestra política como directorio, por cuanto permitirá competir con el juego ilegal en mejores condiciones, sin ser las óptimas, mientras no se modifique el régimen impositivo de la empresa.

Como se puede observar de este breve recuento, nuestro trabajo ha sido sin pausa y sin descanso, a fin de revelar y lograr que la sociedad tome conciencia sobre las consecuencias del juego ilegal, y

sin faltar a la modestia, podemos decir que este directorio en el ejercicio de su mandato y obligación, ha abierto un camino de reflexión sobre el mismo en los tres poderes del Estado.

Hemos continuado con nuestro pilar estratégico de la transformación digital que se ha traducido principalmente en investigar el mercado de la industria de juegos con miras al futuro proceso de Licitación del Proveedor Tecnológico de Juegos, para lo cual se realizó un proceso RFI (Request For Information) a los principales proveedores de juegos internacionales y nacionales.

Por otra parte, se avanzó en la implementación de la Estrategia Digital principalmente en alianzas con proveedores nacionales para el desarrollo de juegos y mejorar la experiencia de nuestros clientes e integrados con el actual proveedor tecnológico de juegos.

En el ámbito de la seguridad se modernizó la red de comunicaciones internas, el monitoreo y administración de esta. Desde el punto de las certificaciones Polla Chilena mantuvo las certificaciones ISO 27001 versión 2013 y durante el segundo semestre del 2024 se preparó la documentación para migrar en mayo 2025 a la versión 2022 de la norma.

También, se mantuvo y migró a la versión 4 la certificación PCI DSS para el botón de pago del canal digital de nuestros clientes.

Asimismo se asignará, por un mínimo de dos años, el contrato de marketing a alguna de las agencias especializadas de Chile, que tenga foco en la diversa gama de canales comunicacionales a los cuales asisten los chilenos, de entre ellos los más jóvenes en particular.

Cabe destacar en forma relevante, como se podrá observar en el final de esta memoria, que no hemos descuidado, a pesar de las dificultades, el seguir entregando aportes significativos al fisco y a los beneficiarios, los que este año recién pasado ascendieron a más de \$58 mil millones en total manteniendo los equilibrios financieros de la compañía.

Satisfecha con lo alcanzado, espero que este año 2025 sea de continuidad y resoluciones de lo pendiente y, así continuar con el gran desafío para los años venideros, que permita lograr que el poder ejecutivo patrocine un marco regulatorio adecuado en la estructura impositiva de la empresa, para ofrecer a los apostadores actuales y futuros porcentajes de premios atractivos, y ofrecer nuevos juegos on line innovadores para competir en el nuevo escenario comercial y tecnológico que se nos presenta.

Macarena Carvallo Silva
Presidenta del Directorio



Carta Gerente General

Polla Chilena creció al 5,2% promedio por año entre el año 2009 y 2019, siendo valorada hacia fines de ese año en 803 millones de dólares de hoy, vistos su estrategia, proyectos y perspectivas de crecimiento.

Entre el año 2021 y el año 2024, creció a un promedio de 4,1% anual y, dados sus perspectivas, fue valorada entonces entre 562 y 521 millones de dólares, dependiendo de los cambios futuros estimados en su regulación y la de otros incumbentes regulados y no regulados en este mundo del juego.

En un plazo de tres años, esta empresa pública tuvo a lo menos 241 millones de dólares de pérdida de valor económico.

En lo fundamental, la irrupción de las casas ilegales de juegos On Line, con publicidad masiva en los medios de comunicación, festivales de música y espacios sociales del mundo joven, llevó a los juegos de pronósticos deportivos de Polla a vender la mitad de lo que vendía a comienzos del año 2021, y vender un 27% menos en sus juegos de Raspes, ambos hacia fines del año 2024.

Adicionalmente afectó a juegos tradicionales como el Loto y los Boletos.

Como fácilmente se puede comprobar en las cartas de los presidentes y gerente en las memorias de Polla de los pasados 10 años, esto fue advertido a las autoridades de quienes depende la regulación de Polla.

Se explicó entonces los cambios culturales respecto del juego, al pasar desde ser considerado un “placer culpable” a una alternativa más de “entretención” y por tanto más pública y habitual.

Se explicó así mismo el requerimiento de satisfacción inmediata que exigen los nuevos jugadores, y que dejan juegos mediatos, como los Loto, fuera de la demanda de este segmento.

También se explicó la necesidad de subir los premios entre un 43 hasta un 53 por ciento del valor del juego, a niveles de 80 a 90 por ciento, para poder hacer frente a este flagelo del juego ilegal y dejar a Polla cumplir con su misión de proveer juego no adictivo, como mecanismo de regulación del mismo.

Con todo, Polla aportó al fisco de Chile más de 89 millones de dólares en promedio por año desde 2010 hasta el año 2019 y entre los años 2021 y 2024 un promedio de 66 millones de





dólares por año, siendo así la tercera empresa en importancia para las arcas fiscales, después de Codelco y el BancoEstado, de un total de 33 empresas públicas.

Este año 2025, la Corfo, accionista principal de Polla, y la Tesorería General de la República recibirán un dividendo de 3.279 millones de pesos, como resultado de la gestión del año recién pasado.

Sin embargo, sólo 1.000 de ellos son el producto del resultado operacional, lo que augura años difíciles hacia adelante, de no mediar cambios sustantivos en la regulación de esta empresa en lo principal, y, enseguida y como consecuencia de ello, en su estrategia y organización.

En los últimos 15 años Polla evolucionó desde un equipo de 135 empleados a hoy en día de sólo 48. Es un grupo humano preparado para enfrentar estos desafíos en la medida que se les provean las herramientas.

El problema de Polla, en definitiva, es conocer cómo el estado de Chile enfrentará el problema del juego en las décadas que vienen. El problema ya está aquí, como lo testimonian múltiples artículos de prensa y urge abordarlo ya.

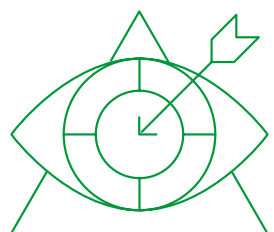
De cómo se resuelva depende hoy el futuro de esta empresa.

Edmundo Dupré Echeberría
Gerente General



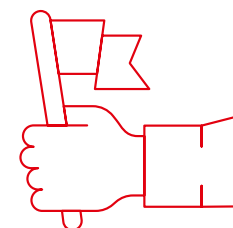
Quiénes somos

- * Visión
- * Misión
- * Valores
- * Instituciones beneficiadas
- * Adhesión a principios
- * Certificaciones
- * Historia
- * Organigrama



VISIÓN *

Ofrecer juegos de azar entretenidos, innovadores, seguros y confiables, incorporando tecnologías de vanguardia, fortaleciendo y promoviendo el desarrollo de la red de colaboradores y optimizando la contribución de recursos al fisco y nuestros beneficiarios



MISIÓN *

Ser el principal proveedor de juegos de azar de Chile, entregando juegos innovadores de forma segura, confiable y transparente.

VALORES *



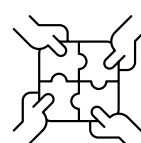
Transparencia

Actuar siempre con honestidad, tanto dentro de la empresa como hacia nuestros clientes, agentes, proveedores y la comunidad misma.



Lealtad

Comprometernos no sólo con nuestro trabajo, sino con el desarrollo futuro de la empresa.



Colaboración

Ser efectivos trabajando juntos, ser participativos y receptivos con nuestros compañeros, a fin de lograr los objetivos organizacionales.



Responsabilidad Social

Comprometernos con la sustentabilidad del medio ambiente, con el respeto y la protección de la comunidad y con la aplicación de buenas prácticas laborales en la empresa.



Satisfacción del Cliente

Comprometernos con nuestros clientes (agentes y jugadores), asegurándoles productos y servicios confiables que satisfagan plenamente sus expectativas.



Vocación por la Innovación

Investigar continuamente nuevas ofertas y soluciones para las necesidades de nuestros clientes, manteniendo la competitividad de la empresa y la innovación como clave del éxito.



Excelencia Profesional

Aprender a partir de la experiencia, sostener la búsqueda de nuevos conocimientos y trabajar con una actitud proactiva, creativa y oportuna en nuestro quehacer cotidiano.



INSTITUCIONES BENEFICIADAS *



Voto Nacional
O'Higgins

Sociedad
Pro-ayuda
al Niño Lisiado



ADHESIÓN A PRINCIPIOS *

Siguiendo los lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su "Estándar de Conducta en los Negocios", Polla Chilena de Beneficencia ha establecido principios claros sobre la dignidad de las personas y las relaciones entre los miembros de la compañía. En este sentido, la Empresa asegura lo siguiente: "La compañía vela por el respeto irrestricto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio entre jefaturas y trabajadores; manteniendo un ambiente de mutuo respeto entre hombres y mujeres".

Para garantizar que todos los miembros de la organización estén al tanto de estos principios, los documentos vinculados a ello se encuentran disponibles tanto en el portal interno de Polla Chilena como en la página corporativa de la compañía (www.pollachilena.cl).





CERTIFICACIONES ✳



ISO 9001 - 2015

ISO 9001 – 2015

Esta certificación busca mantener la coherencia en el tiempo de 15 procesos clave, entre los cuales se encuentran: sorteo, administración de agencias, agencia virtual de Polla, asignación de giftcards, desarrollo de nuevos productos y/o modificaciones; y los procesos de apoyo de administración de activos fijos, inversión publicitaria, contabilidad, cuentas corrientes, tesorería, requerimiento de software, compras, remuneraciones, Ti y presupuesto; desarrollados a nivel central en Polla Chilena de Beneficencia.



ISO 27001 - 2013

ISO 27001 – 2013

Nuestros procesos están certificados bajo la norma ISO 27001 de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Esto demuestra nuestro compromiso con la mejora continua de nuestras políticas, prácticas y procedimientos de seguridad, y como resultado un resguardo eficiente de los activos de información que maneja la compañía.



Modelo de Prevención de Delitos (MPD)

ICR Clasificadora de Riesgo Ltda., ha certificado que el Modelo de Prevención de Delitos de Polla Chilena de Beneficencia cumple en todos los aspectos significativos y con los requisitos establecidos en la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, en relación a su situación, tamaño, giro, nivel de ingresos y complejidad.

Durante el año 2024, la Empresa ha estado actualizando su Modelo de Prevención a la nueva normativa de Delitos Económicos Ley N°21.595, ajustando toda la documentación relacionada a la nueva legislación.



Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS)

Polla Chilena durante el año 2024 actualizó la versión del estándar, certificándose en la versión 4.0. Esta certificación viene a otorgar mayor seguridad a nuestros clientes que utilizan la plataforma de juegos online, cuando utilizan sus medios de pagos para comprar nuestros productos.



Juego responsable

Polla Chilena se encuentra certificada en juego responsable nivel 3, certificación que otorga la WLA, con se expresa el compromiso de promover jugar sanamente y cuando ciertas conductas o hábitos no son sanas y pueden volverse perjudiciales para nuestros jugadores.



HISTORIA *

Polla Chilena de Beneficencia fue fundada en 1934, durante el gobierno del presidente Arturo Alessandri Palma, con la promulgación de la Ley 5433, que comenzó a regir el 13 de julio de ese mismo año. Esta ley autorizaba a la Junta Central de Beneficencia a realizar cuatro sorteos de boletos al año, en combinación con las carreras clásicas de caballos que se llevaban a cabo en hipódromos autorizados.

A lo largo de sus 90 años de historia, la compañía ha estado sujeta a diversas disposiciones legales que han definido su estructura y las actividades que se encuentra facultada para realizar. En virtud de la Ley 5433, se han dictado otros cuerpos legales que han modificado el estatuto jurídico de Polla Chilena, tales como:



1957

Ley N° 271

Se adquiere personalidad jurídica y patrimonio propio.

1960

Ley N° 120

Se le otorga el carácter de Empresa del Estado, sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, y autoriza el juego "Polla Boleto".

1975

Ley N° 1298

Se establece el Sistema de Pronósticos Deportivos "Polla Gol".

1988

Ley N° 18768

Se le faculta para la realización de sorteos de números, juegos al azar de resolución inmediata y combinación de ambos.

1989

Ley N° 18851

Se autoriza transformar la empresa del Estado, Polla Chilena de Beneficencia, en una sociedad anónima.

2003

Ley N° 19909

Se faculta a Polla Chilena para administrar el Concurso de Pronósticos Deportivos "Xperto".

2006

Ley N° 20098

Permite cambios en la distribución del Fondo de Beneficiarios "Polla Boleto": disminuye a 11 instituciones y suma a la Fundación Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez, sumado al aumento hacia el Cuerpo de Bomberos de Chile, Cruz Roja de Chile, Coanil y al Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad.

2021

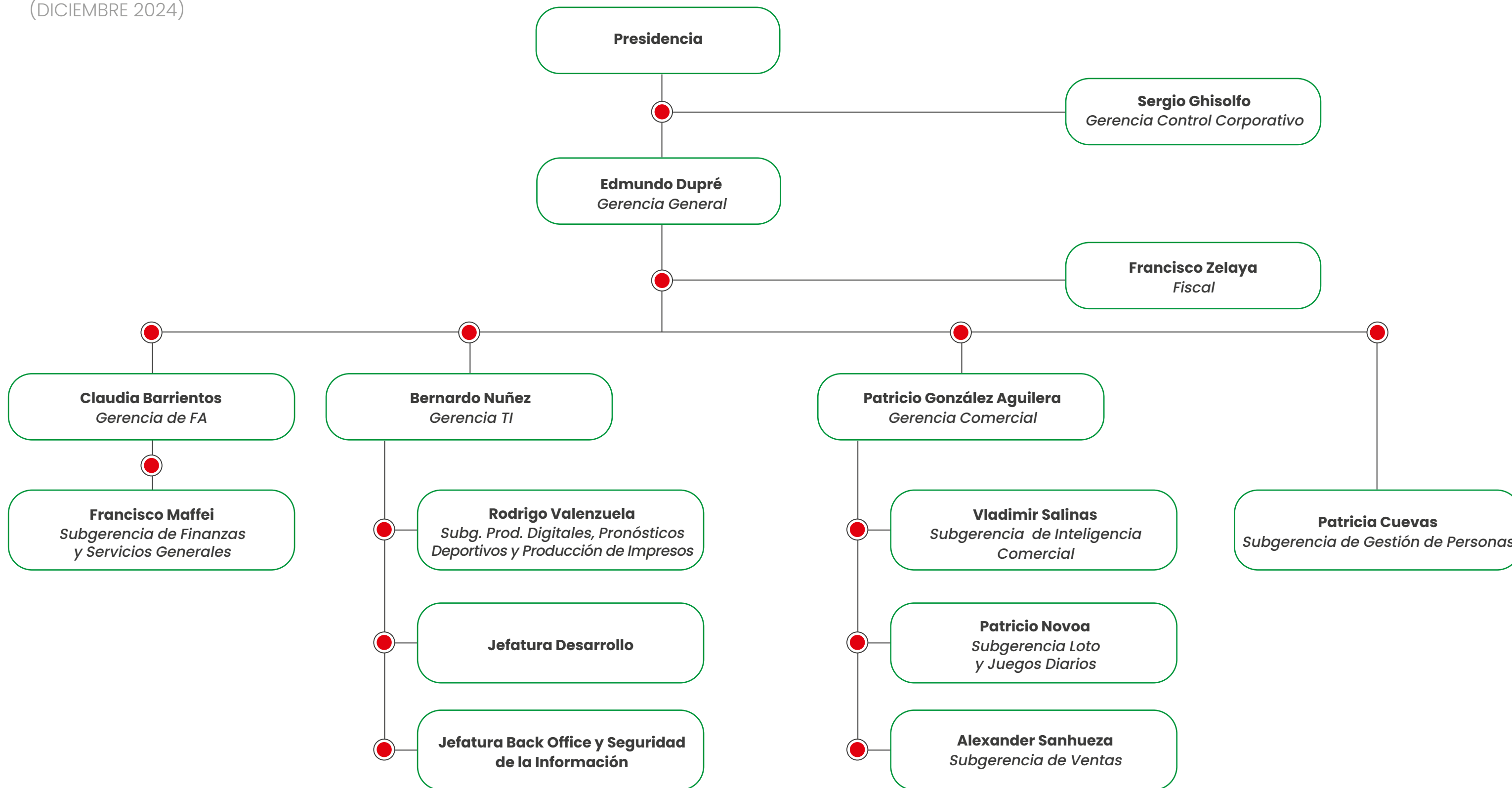
Ley N° 21387

Se aumenta a 12 el número de Beneficiarios "Polla Boleto", incorporando a la Junta Nacional de Botes Salvavidas de Chile.



ORGANIGRAMA *

(DICIEMBRE 2024)





Materialidad

- ✿ Acerca de este reporte
- ✿ Análisis de materialidad
- ✿ Matriz de materialidad
- ✿ Lista de temas materiales
- ✿ Nuestros grupos de interés



ACERCA DE ESTE REPORTE ❁

El presente Reporte de Sostenibilidad ha sido elaborado en conformidad con el estándar Global Reporting Initiative (GRI) en su versión más actualizada de 2021. A lo largo de este documento, Polla Chilena de Beneficencia S.A. da cuenta de su desempeño y avances de gestión en relación a temas de sostenibilidad correspondientes a las dimensiones de Gobernanza, Social y Ambiental (ASG). Los temas que serán abordados han sido determinados por los resultados de su análisis de materialidad 2024.

El periodo reportado comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2024, y su alcance corresponde a todas las actividades de la compañía.

La validación de contenidos y coordinación general para la elaboración de este documento fueron lideradas por la Gerencia de Control Corporativo. En caso de cualquier duda acerca de este reporte, puede escribir al siguiente correo electrónico: sergio.ghisolfo@pollachilena.cl.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD *

Para determinar el contenido de este Reporte de Sostenibilidad, nuevamente realizamos un análisis de materialidad bajo el estándar Global Reporting Initiative 2021 (GRI). Este análisis tiene como objetivo identificar, clasificar y priorizar los impactos generados en 2024 por Polla Chilena de Beneficencia. Este ejercicio se llevó a cabo en cuatro etapas:

1. Entender el contexto de la industria: A través de un benchmark con empresas internacionales de la industria de los juegos de azar, identificamos tendencias respecto a las temáticas reportadas y gestionadas.

2. Construcción de la lista de impactos: Considerando los hallazgos del benchmark, complementamos con el contexto interno de Polla Chilena de Beneficencia y construimos la lista larga de temas a consultar con nuestros distintos grupos de interés.

3. Priorización y consulta con los grupos de interés: Enviamos a nuestros grupos de interés internos y externos una encuesta de materialidad, en donde les solicitamos asignar una puntuación a cada tema consultado, según el nivel de importancia que representaba para cada uno de ellos en base a su relación con nuestra compañía.

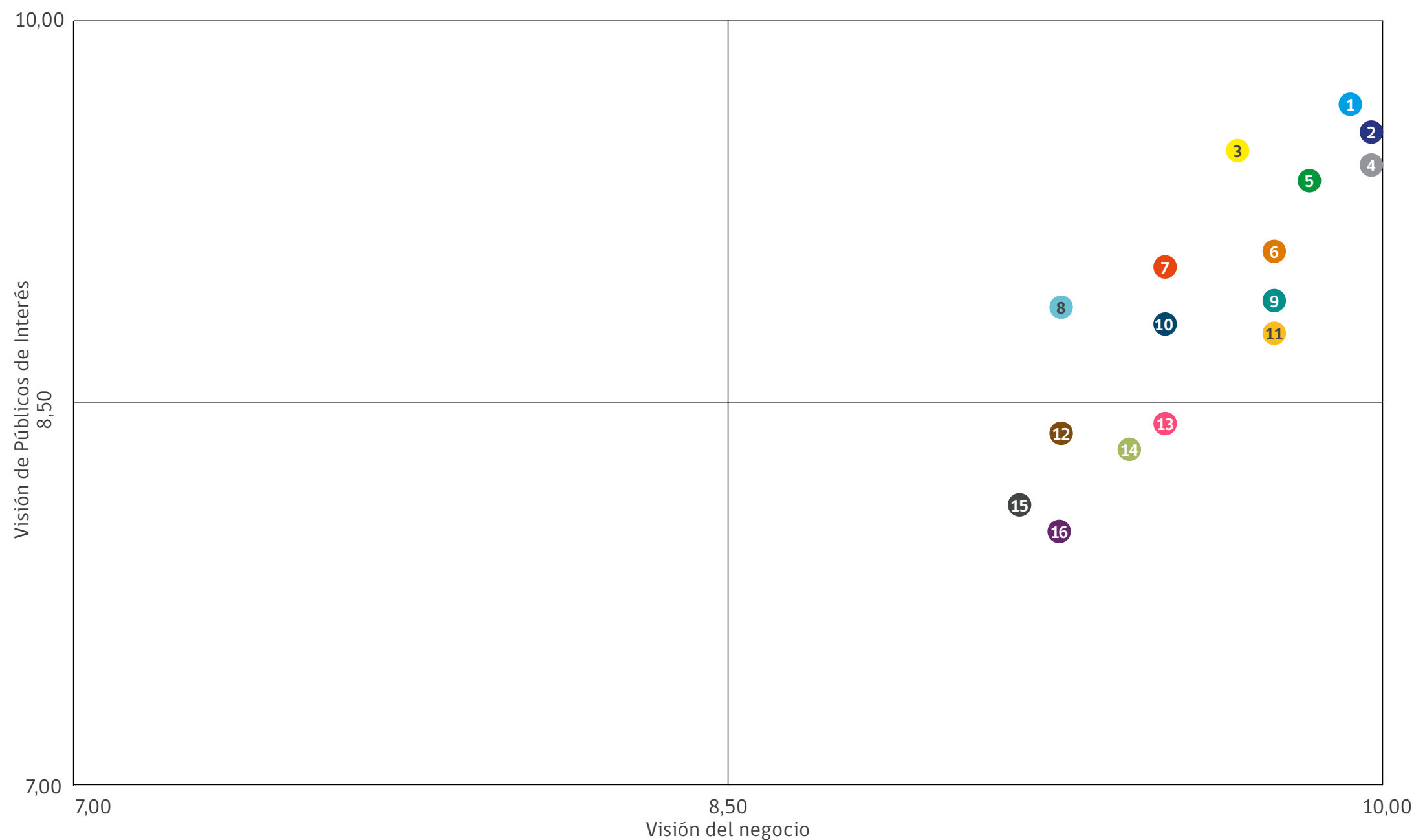
4. Análisis de resultados y Matriz de Materialidad: Con las respuestas obtenidas, analizamos los resultados para construir la Matriz de Materialidad, para visualizar y definir los temas más relevantes tanto para la visión del negocio como para la visión de los grupos de interés, de esta manera se logró determinar los contenidos reportados en el presente documento.





MATRIZ DE MATERIALIDAD *

La siguiente matriz de materialidad refleja la priorización de cada uno de los 16 temas consultados, tras el cruce de las respuestas de todos los grupos de interés. En el eje horizontal se encuentra la visión del negocio, compuesta por Directorio y Ejecutivos, mientras que el eje vertical representa la visión de los grupos de interés en general, compuesta por trabajadores, sindicatos, SEP, red de agencias y beneficiarios.



- 1 Ética y anticorrupción
- 2 Seguridad de datos cliente
- 3 Empleo
- 4 Des. Económico
- 5 Juego responsable
- 6 Innovación
- 7 Competencia desleal
- 8 Agua
- 9 Salud y seguridad →
- 10 Formación y enseñanza
- 11 Diversidad y no discriminación
- 12 Residuos
- 13 Comunidades locales
- 14 Cadena de abastecimiento
- 15 Emisiones
- 16 Energía

LISTA DE TEMAS MATERIALES *

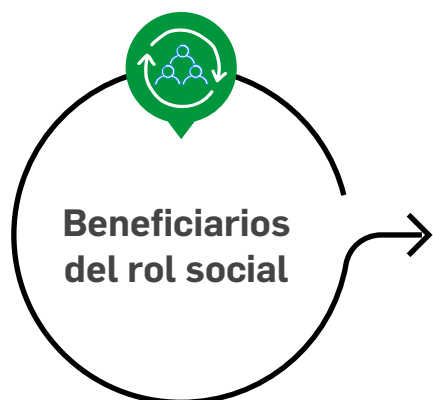
Para identificar los temas prioritarios, realizamos un corte de selección en la Matriz en el punto 9.3%, lo que da como resultado los siguientes temas materiales:

 Ética y anticorrupción	 Desempeño económico	 Empleo	 Diversidad y no discriminación	 Seguridad de datos de clientes	 Juego responsable
 Medidas para mantener un comportamiento ético a lo largo del desarrollo del negocio, prevenir la corrupción, el lavado de activos y otros tipos de delitos, y transparentar cualquier apoyo económico a partidos políticos.	 Gestión financiera responsable de la empresa, su presencia en el mercado y su contribución al Estado y Beneficiarios.	 Proporcionar a los colaboradores un espacio laboral seguro y condiciones laborales dignas, considerando la entrega de beneficios, oportunidades para el desarrollo de carrera e iniciativas para la retención y atracción de talento.	 Proporcionar un espacio de trabajo diverso e inclusivo, y medidas para prevenir cualquier tipo de discriminación relacionada a género, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia, opinión política, entre otros.	 Mecanismos para garantizar que nuestra plataforma de juegos haga sentir a nuestros clientes resguardo, seguridad y transparencia en su experiencia de juego y un buen manejo de la información.	 Iniciativas para promover una conducta de juego apropiada y prevenir el riesgo de generar ludopatía en las personas, prevenir la venta a menores de edad y fomentar buenas prácticas de publicidad.

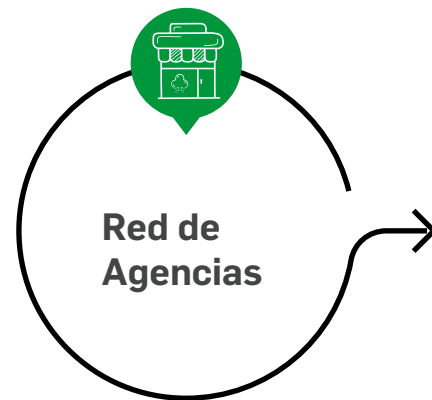
NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS *



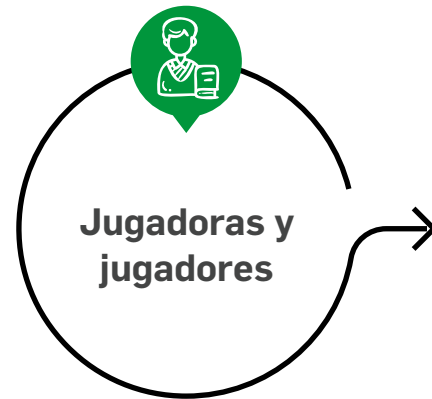
Instituciones y organismos del Estado que se relacionan de manera directa o indirecta con la empresa, entidades reguladoras de las empresas públicas y sociedades del Estado, servicios públicos que puedan tener interés en el sector; y autoridades en general. En este grupo destaca: Ministerio de Hacienda, con el que se definen los presupuestos anuales y otros aspectos; el Sistema de Empresas del Estado (SEP) desde donde emanan las metas anuales, las normas de gobierno corporativo y cumplimiento que rigen a la organización; la Contraloría General de la República, como ente fiscalizador; la Comisión para el Mercado Financiero, al cual se le reportan los Estados Financieros de Polla; entre otros. Este grupo mantiene relación permanente y de carácter institucional con Polla Chilena de Beneficencia.



Todos los juegos de la empresa tienen un componente de beneficencia que supone la entrega de un porcentaje de los ingresos a distintas instituciones, las cuales están previamente definidas como parte constituyente del rol social con la que PCHB fue creada. Cruz Roja de Chile, Cuerpo de Bomberos del País, Fundación Ayuda al Niño Limitado, son algunas de ellas y su detalle completo está publicado en la web corporativa www.pollachilena.cl



Agentes distribuidores de nuestros productos, los cuales son fundamentales para la captura de las apuestas del público jugador. Superan los 2 mil a lo largo de todo Chile y tienen el rol clave de vender, informar y entregar premios, hasta cierto monto, a las y los jugadores. Los agentes mantienen una relación semanal a través de la Gerencia Comercial.



Grupo fundamental para la continuidad de la empresa, ya que realizan sus apuestas tanto en agencias de manera presencial como digital en la página www.polla.cl que cuenta con la Agencia Virtual Polla (AVP).



Dadas las características tecnológicas y operacionales de sus canales de ventas, la empresa cuenta con un número acotado de trabajadoras/es, los cuales son un pilar clave de su continuidad y desarrollo. Este grupo ejecuta el trabajo de back office que es parte fundamental del ambiente de control sobre las operaciones de Polla Chilena. Las buenas relaciones, el trabajo seguro y el desarrollo psicolaboral de cada uno de ellos, es la base del cumplimiento efectivo de los distintos objetivos estratégicos, los valores de la empresa y el posicionamiento público de su rol social. Este grupo mantiene una relación directa y permanente con la Subgerencia de Gestión de Personas



03

Gestión Temas Materiales

- * Ética y anticorrupción
- * Desempeño económico
- * Empleo
- * Diversidad y no discriminación
- * Seguridad de datos de clientes
- * Juego responsable
- * Huella de carbono 2024



ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN *

En Polla Chilena de Beneficencia, entendemos que la ética es un valor crucial en la industria de los juegos de azar. Desarrollar el negocio bajo lineamientos claros de transparencia nos permite entregar la confianza necesaria a nuestros clientes y organizaciones reguladoras acerca de nuestras acciones. Nuestro compromiso permanente es cumplir con la normativa vigente, es por ello que desde hace bastante tiempo contamos con diversos documentos que guían y respaldan nuestra gestión.

En primer lugar se encuentra el documento [Estándares de conducta en los negocios](#), el cual tiene por objetivo promover los valores y principios éticos que guían el actuar, la toma de decisiones y la cultura de nuestra compañía. En él se abordan aspectos relacionados a:

- ✓ La dignidad de las personas y relaciones entre los miembros de la compañía
- ✓ Conflicto de interés
- ✓ Manejo de la información
- ✓ Uso adecuado de los bienes de la compañía
- ✓ Regalos e invitaciones
- ✓ Alcohol y drogas
- ✓ Fraude
- ✓ Responsabilidad penal de las personas jurídicas

Este documento se encuentra disponible en los canales internos de Polla Chilena de Beneficencia, y es entregado de manera electrónica a cada nuevo integrante de la compañía. Asimismo, el Comité de Auditoría es responsable de verificar el cumplimiento de este documento y de actualizar su contenido en caso de actualizaciones en la normativa y/o según la evolución de la compañía.



De manera complementaria se encuentra la [Política de Operaciones con Partes Relacionadas y Conflictos de Interés](#), con el objetivo de velar por el buen gobierno corporativo, evitando que los intereses personales de cualquier miembro de la compañía interfieran con su labor. En este documento se establecen los deberes, prohibiciones y el correcto actuar en caso de presentar un conflicto de interés. De esta manera, garantizamos que no haya beneficios personales, profesionales ni políticos que puedan perjudicar a la compañía.

También en relación a este punto, cada año nuestros principales responsables administrativos (directores y gerentes) presentan sus declaraciones de interés y patrimonio, las cuales son emitidas a través del sistema de la Contraloría General de la República (DIP). Al mismo tiempo, en la eventualidad que se requiera o estime necesario, realizamos un análisis exhaustivo de nuestros proveedores, empleados, agentes y las listas de personas expuestas políticamente (PEP) para identificar posibles conflictos de interés, así como también solicitamos que las personas naturales y los representantes legales de las empresas que participan en nuestras licitaciones presenten sus declaraciones de interés, e incorporamos cláusulas sobre conflictos de interés en nuestros contratos con proveedores.

En cuanto a la prevención de riesgos, Polla Chilena de Beneficencia ha implementado un modelo de gestión integral de riesgos, el cual aborda riesgos críticos o estratégicos, riesgos de procesos, riesgos de fraude y riesgos de activos de información entre las dimensiones más destacadas. Este modelo integrado facilita la priorización y el desarrollo de acciones coordinadas

para enfrentar los riesgos, tanto desde una perspectiva global como específica en sus principales operaciones.

En cuanto al desempeño económico y la transparencia, cumplimos con todos los requisitos de información establecidos por el Consejo para la Transparencia. Para garantizar la transparencia hacia el público, publicamos informes periódicos mensuales en nuestra página web corporativa, lo que refuerza el correcto uso de las herramientas de trabajo y el control dentro de la empresa.

Además, suscribimos voluntariamente a los protocolos de la Ley de Lobby para las reuniones con funcionarios públicos, lo que refuerza nuestra gestión transparente tanto en el negocio como en nuestro contacto con el ámbito público y político.

Para levantar alertas y reportar posibles faltas a la ética o irregularidades, Polla Chilena de Beneficencia cuenta con un canal directo de comunicación para denuncias anónimas y no anónimas. Este canal puede ser utilizado tanto por los colaboradores como por personas externas a la compañía. Las denuncias recibidas son analizadas y respondidas por el Comité de Ética.

A través de estas políticas claras, procedimientos y una cultura organizacional sólida en ética, es que buscamos ser líderes ejemplares en la promoción de la integridad en el emocionante mundo de las apuestas. Por esto, nuestro objetivo para el 2025 es seguir promoviendo una industria de juegos de azar regulada, que pueda hacer frente al desafío de las casas de apuestas ilegales, un problema que afecta a toda la industria.





DIRECTORIO

En Polla Chilena de Beneficencia, el máximo órgano de gobierno es el Directorio, el cual es seleccionado por el SEP. El 21 de abril de 2023, en la Trigésimo Tercera Junta Ordinaria de Accionistas, se designaron las siguientes Directoras y Directores por un plazo de tres años, estableciendo como fecha de cesación en el cargo el 21 de abril de 2026.

1. Macarena de los Ángeles Carvallo Silva
Presidenta del Directorio

Abogada de la Universidad Gabriela Mistral

2. Verónica Patricia Boloña Urzúa
Vicepresidenta del Directorio

Ingeniera Comercial de la Universidad de Chile

3. Alfonso Tomás Montes Sánchez
Director

Economista de la Universidad de Chile

4. Demián Nicolás Arancibia Zeballos
Director

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile

5. Sergio Antonio Granados Aguilar
Director

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile



En cuanto a la gestión de los impactos de la operación, el Directorio delega responsabilidades en las distintas gerencias y equipos. Cada mes, durante las sesiones del Directorio, se informa a los miembros acerca de los avances de gestión según corresponda, garantizando que todas las áreas estén alineadas y cumplan con los objetivos establecidos.

Actualmente, el Directorio cuenta con dos comités, ambos constituidos en la sesión ordinaria de directorio N° 686, realizada el 18 de mayo de 2023.

➤ Comité de Gestión: Integrado por la Presidenta del Directorio, Macarena Carvallo, la Directora y Vicepresidenta del Directorio, Verónica Boloña, y los Directores Demián Arancibia, Alfonso Montes y Sergio Granados.

El Comité de Gestión se encarga de profundizar en las líneas estratégicas y de gestión del negocio de Polla Chilena de Beneficencia. Entre sus labores se encuentra abordar temas clave como finanzas, recursos humanos, tecnología, y comerciales. Además, tiene la responsabilidad de revisar y aprobar el presupuesto anual de la compañía.

➤ Comité de Auditoría: Integrado por Verónica Boloña en calidad de Presidenta del comité, por la Presidenta del Directorio Macarena Carvallo, y por los directores Demián Arancibia, Alfonso Montes y Sergio Granados.

El Comité de Auditoría vela por el cumplimiento del Código SEP, supervisando además los cambios en los criterios contables adoptados por la empresa. Su función principal es supervisar la labor de la gerencia de control corporativo (auditoría interna). También, es responsable de pronunciarse sobre la auditoría externa de los estados financieros de la empresa, revisar el informe a la administración y hacer el seguimiento necesario para asegurar que las recomendaciones sean implementadas correctamente.



DESEMPEÑO ECONÓMICO *

En Polla Chilena de Beneficencia somos plenamente conscientes de la importancia de mantener un desempeño económico sólido que asegure la continuidad y el crecimiento sostenible de la compañía. En los últimos años, la industria de los juegos de azar ha experimentado una diversificación significativa, convirtiéndose en un entorno cada vez más competitivo y dinámico. En esta línea, entendemos que el éxito económico no solo nos permite ofrecer a nuestros clientes una experiencia de apuestas de alta calidad, sino que también aumenta nuestra capacidad de apoyar a distintas instituciones y de invertir en innovación y tecnología, ambos elementos clave para seguir mejorando en la oferta de juegos que ponemos a disposición en el mercado, aumentando al mismo tiempo el impacto positivo que podemos generar en nuestro entorno.

Un ejemplo claro de nuestra contribución social es el juego La Suerte en Chile, en el que cada RUN ganador le otorga el mismo premio a alguna de las instituciones benéficas asociadas. De esta forma, no solo buscamos entregar una experiencia entretenida, sino también impactar positivamente en la sociedad a través de nuestras iniciativas.



APORTES AL FISCO Y BENEFICIARIOS 2024

Fondo Nacional Salud (FONASA)	➔	29.271.392
Consejo de Defensa del Niño	➔	32.416.934
Corporación Nacional de Protección de la Ancianidad	➔	35.959.757
Fundación Coanil	➔	45.959.757
Cruz Roja de Chile	➔	19.431.213
Cuerpos de Bomberos del País	➔	65.142.636
Instituto Profesional Agrícola Adolfo Matthei	➔	20.888.425
Sociedad de Asistencia y Capacitación	➔	17.659.807
Sociedad Pro-Ayuda del Niño Lisiado	➔	31.355.772
Voto Nacional O´Higgins	➔	22.112.249
Fundación Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez	➔	52.731.129
Junta Nacional de botes Salvavidas de Chile	➔	25.089.800
Instituto Nacional de Deportes	➔	18.070.593.148
Subtotal beneficiarios boletos e instantáneas	➔	398.018.871
Total aportes al fisco	➔	39.285.938.511
Total aportes a beneficiarios y fisco	➔	57.754.550.530



EMPLEO *

En Polla Chilena de Beneficencia sabemos que la razón de nuestro éxito está en las personas que forman parte de nuestro equipo. Por eso, nos esforzamos por construir un ambiente de trabajo grato, inspirador y lleno de motivación, donde cada colaborador

se sienta valorado y respetado. Es por este motivo que asumimos el compromiso de potenciar el crecimiento profesional, fomentar la participación activa y garantizar el bienestar de nuestro equipo, para juntos alcanzar nuevos niveles de excelencia.

Para alcanzar este propósito, contamos con un decálogo de buen trato, diseñado para promover los valores del respeto y el buen trato, consolidando nuestro buen clima laboral:

- 1

Respeto, respetarse a uno mismo y a los demás.
- 2

Participar y relacionarse, querer involucrarse más allá de lo que supone solo mi trabajo o mi equipo o mi área.
- 3

Ser empático, empatizar con el otro y cultivar el sentido de reciprocidad, justicia e inclusión para todos.
- 4

Reconocer al otro, considerándolo en su naturaleza personal y también en lo cotidiano, llamando a cada persona por su nombre al saludar.
- 5

Estar informado sobre el otro e interesarnos en su persona. Ya que conocer al otro y lo que hace nos da mayores oportunidades de ayudar y ser amables.
- 6

Ser genuinos, consecuentes, auténticos y leales, promover la confianza y la transparencia.
- 7

Ser tolerantes y ver en las diferencias oportunidades.
- 8

No opinar de más, ser cauteloso con la crítica y los chistes. Dar mi opinión si me la piden, u ofrecer si es un real apoyo.
- 9

Disposición a escuchar, a recibir la opinión de otro desde la buena fe y no desde la crítica.
- 10

Querer colaborar y querer brindar mi tiempo con amabilidad.





Durante 2024, trabajamos para fomentar estos principios a través de reuniones estratégicas, programas de capacitación específicos y la difusión de material educativo, asegurando así su comprensión y adopción en toda la compañía.

Es importante destacar que, con la promulgación de la Ley Karin, se establecieron nuevos estándares de clima laboral. Como Polla Chilena de Beneficencia, nos llena de orgullo mencionar que gran parte de estos requerimientos ya eran considerados en nuestra gestión. Por ejemplo, hemos llevado a cabo capacitaciones periódicas sobre buen clima y buen trato como parte de nuestro compromiso con un ambiente laboral saludable.

De la mano con esto, en 2024 llevamos a cabo una nueva medición de clima laboral, obteniendo un resultado de 82% positivo, lo que representa un aumento del 22% en comparación con 2013, año en que realizamos nuestra primera medición. Este crecimiento refleja los esfuerzos continuos que hemos realizado cada año para mejorar el ambiente de trabajo. Según los resultados de cada evaluación, se determinan planes de acción para mejorar los aspectos más críticos. Con los resultados de 2024, la oportunidad de mejora está en las comunicaciones internas, un área clave para fortalecer el vínculo, cultura y la colaboración al interior de la compañía. Por este motivo, en 2025 nuestros esfuerzos estarán enfocados en desarrollar, promover y reforzar los canales de comunicación internos.

Enfrentando los nuevos desafíos normativos, decidimos implementar un canal de denuncias externo para gestionar de forma confidencial y profesional tanto denuncias internas de colaboradores como externas de clientes, entre otros. Durante el mismo año, previo a la entrada en vigencia de la Ley Karin, gestionamos una denuncia que resultó en una amonestación verbal y escrita, acompañada de un proceso de coaching en liderazgo. Ambas acciones fueron cumplidas y verificadas mediante informe.

En línea con el cumplimiento normativo y objetivos a nivel país, logramos implementar con éxito la jornada laboral de 40 horas, promoviendo un equilibrio entre la vida personal y profesional de los colaboradores, reforzando nuestro compromiso con el bienestar laboral.

Nuestra política de puertas abiertas sigue vigente como una herramienta clave para fomentar la comunicación y el entendimiento mutuo, permitiendo que cualquier trabajador, pueda acudir a las oficinas administrativas para plantear sus inquietudes o necesidades

En términos de rotación, no se registraron despidos, nuevas contrataciones ni cambios significativos durante 2024.



INDICADORES DE DOTACIÓN

► DOTACIÓN PROPIA POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO EN 2024

			
Categorías laborales	Hombres	Mujeres	Total por categoría laboral
Gerentes	5	1	6
Subgerentes	5	1	6
Profesionales	13	5	18
Administrativos	6	10	16
Técnicos	2	2	4
Vendedores	5	0	5
Total por género	36	19	55

*Todos los trabajadores son de nacionalidad chilena.

► DOTACIÓN PROPIA POR CATEGORÍA LABORAL Y RANGO ETARIO EN 2024

Categorías laborales	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por categoría laboral
Gerentes	0	6	6
Subgerentes	1	5	6
Profesionales	12	6	18
Administrativos	1	15	16
Técnicos	2	2	4
Vendedores	1	4	5
Total por rango etario	17	38	55

En Polla Chilena de Beneficencia, no existen trabajadores menores de 30 años. En cuanto a la formalidad laboral, todos los trabajadores cuentan con contrato indefinido.





DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN *

Creemos que la diversidad, la equidad y la inclusión son esenciales para construir un equipo sólido, con capacidades, perspectivas y experiencias profesionales integrales y diversas. Por esto, para nosotros es fundamental construir un ambiente laboral justo e inclusivo, en donde todos nuestros colaboradores tengan igualdad de oportunidades y trato, sin importar su género, edad, orientación sexual, nacionalidad, entre otros.

En base a este compromiso, nuestras políticas, manuales y procedimientos han sido diseñadas para garantizar y promover la equidad y la diversidad en cada aspecto de nuestra gestión. Asimismo, contamos con la certificación NCH 3262, que respalda nuestro sistema de gestión para la igualdad de género y la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.

Con la promulgación de la Ley Karin, durante 2024 surgieron nuevos desafíos en materia de cumplimiento normativo, sin embargo, gracias a nuestros esfuerzos continuos por promover un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, no fue necesario realizar mayores cambios para dar cumplimiento a los nuevos estándares de clima, dado que, a raíz del trabajo para obtener la certificación NCH 3262 y al trabajo de años anteriores, Polla Chilena de Beneficencia ya contaba con un avanzado nivel de desarrollo en este tema.





NUESTROS MANUALES



MANUAL DE LENGUAJE INCLUSIVO

Su objetivo es ofrecer pautas claras para identificar y corregir el uso del lenguaje, fomentando la reflexión en quienes las lean, de modo que adopten una postura favorable al cambio y trabajen activamente en modificar su forma habitual de expresarse



MANUAL DE EVALUACIÓN INDIVIDUAL DE DESEMPEÑO

Este documento sirve como guía y fuente de consulta para todas las personas involucradas en el proceso de evaluación, asegurando una comprensión clara y consistente. Además, incorpora los lineamientos establecidos en el Sistema de Evaluación Individual del Desempeño (EID), garantizando que el proceso se desarrolle de manera alineada con las normativas y objetivos institucionales



MANUAL DE GESTIÓN DE PERSONAS

Define las responsabilidades y actividades claves, con el propósito de optimizar y estandarizar las metodologías de trabajo implementadas en la Subgerencia de Gestión de Personas. Su objetivo es garantizar una gestión eficiente, alineada con las mejores prácticas, y promover la consistencia en los procesos operativos de la subgerencia.



NUESTRAS POLÍTICAS

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Busca garantizar una estructura de transparencia que facilite la comprensión clara de la compañía, incluyendo su estructura, actividades, políticas y resultados. Esto incluye su compromiso y alineación con las normativas medioambientales, éticas y de igualdad de género, promoviendo así la confianza y la responsabilidad en cada aspecto de nuestra gestión.

POLÍTICA DE SUCESIÓN

Permite a la Compañía estar preparada para enfrentar la necesidad de realizar cambios o reemplazos, asegurando que estos se lleven a cabo de acuerdo con los estándares establecidos por el Código SEP. Este enfoque nos permite mantener la consistencia y el cumplimiento normativo en nuestras decisiones y procesos.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE PERSONAS

Este documento establece las políticas aplicables a la Gestión de Personas, la Administración de Recursos Humanos y la Gestión de Remuneraciones. A través de estas directrices, aseguramos un clima laboral positivo, impulsado por personas altamente capacitadas que encarnan y promueven nuestros valores corporativos.

POLÍTICA DE NCH 3262

Contiene las directrices estratégicas diseñadas para fomentar buenas prácticas en materia de igualdad de género entre mujeres y hombres. Incluye planes de acción concretos orientados a reducir las brechas identificadas, garantizar la ausencia de prácticas discriminatorias y promover activamente la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.



NUESTROS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS DE DETECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE BRECHAS

Establece la metodología y la secuencia de actividades necesarias para llevar a cabo un proceso eficaz que permita la identificación de brechas de género en los ámbitos de compensaciones. Además, define las acciones requeridas para tratar y corregir prácticas discriminatorias asociadas a dichas brechas, promoviendo la equidad y la justicia salarial en la compañía.

PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE CARRERA

Su objetivo es establecer y describir la metodología, los recursos y las responsabilidades en materia de desarrollo de carrera. Asimismo, busca garantizar una representación equilibrada entre hombres y mujeres en cargos de responsabilidad, así como el acceso equitativo a la capacitación, promoviendo el desarrollo profesional igualitario entre todos los colaboradores.

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN VIDA LABORAL Y FAMILIAR

Tiene como propósito promover el equilibrio entre los derechos, las responsabilidades y el desarrollo laboral, familiar y personal de quienes trabajan en Polla Chilena de Beneficencia, bajo el principio de corresponsabilidad. Con ello, buscamos fomentar un entorno justo e inclusivo que favorezca el bienestar integral de nuestros colaboradores.

PROCEDIMIENTO DE ACOSO SEXUAL, ACOSO LABORAL Y DE DISCRIMINACIÓN

Define las responsabilidades y las acciones necesarias para prevenir, detectar y abordar situaciones de acoso sexual, acoso laboral y cualquier forma de discriminación por razones de género. Garantiza un enfoque centrado en la protección de la dignidad de las personas y el respeto de sus derechos fundamentales, asegurando un entorno laboral seguro, inclusivo y respetuoso.



A futuro, nos comprometemos a seguir promoviendo la diversidad, el respeto y la inclusión en todas nuestras acciones, asegurando un ambiente laboral seguro, libre de acoso y discriminación. Creemos que solo a través de estos valores podemos construir un espacio donde todos nuestros colaboradores se sientan valorados, respetados y plenamente realizados.



BRECHA SALARIAL

Promedio Sueldos Base – Diciembre 2024



Dotación		HOMBRE		MUJER		BRECHA MUJER / HOMBRE	
16	Administrativos	6	1.779.662	10	1.391.742	-387.919	78,20%
4	Técnicos	21	1.346.767	2	1.416.186	69.419	105,15%
5	Vendedores	5	774.860		-774.860		
18	Profesionales	13	3.028.824	5	2.661.440	367.383	87,87%
1	Gerente General	1	15.770.799				0,00%
5	Gerentes	4	9.130.890		9.989.611	-858.722	109,40%
6	Subgerentes	5	6.678.158	1	7.976.139	-1.297.981	119,44%
55	Totales	36		19			





SEGURIDAD DE DATOS DE CLIENTES *

En Polla Chilena de Beneficencia, la seguridad de los datos de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad. Sabemos que la confianza de nuestros usuarios se construye a partir de una experiencia segura, fácil, transparente y protegida. Por ello, trabajamos de manera constante para mejorar y garantizar que nuestras plataformas de juego ofrezcan a nuestros clientes un entorno seguro y confiable.

Es por este motivo que contamos con un sólido sistema de protección de los datos y una estrategia de seguridad integral que nos permite garantizar que la información de nuestros clientes esté resguardada en todo momento. Entre nuestros documentos formalizados se encuentra la [Política de Privacidad de Datos, Política del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información](#), Política de Seguridad y de Encriptación de Datos, y el Manual de Desarrollo de Productos, que establece los procedimientos para la creación de juegos, desde el diseño hasta el testeo previo al lanzamiento, para garantizar que todos los juegos cumplan con los estándares de seguridad calidad.





PLATAFORMAS DE JUEGO SEGURAS Y CERTIFICADAS



Los servicios de nuestra plataforma de juegos están externalizados a través de nuestro proveedor Intralot, una empresa de renombre internacional que se destaca por su seguridad y transparencia en el tratamiento de datos. Intralot cuenta con la certificación ISO 27.001 (gestión de seguridad de la información), que nos garantiza que se cumplen altos estándares en la protección de la información. De igual forma, Polla Chilena de Beneficencia está certificada bajo esta misma norma a nivel corporativo, lo que asegura que todos los niveles de nuestro negocio cumplen con las mejores prácticas en seguridad. Cada año, tanto nosotros como Intralot, somos auditados y recertificados bajo esta norma, lo que nos permite mantener altos niveles de transparencia y seguridad.

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES

Nuestra empresa, junto con Intralot, está certificada por el United Kingdom Accreditation Service (UKAS), lo que nos permite ofrecer aún más transparencia y seguridad en el tratamiento de los datos. Además, Intralot cuenta con la certificación de la World Lottery Association (WLA), que garantiza que sus sistemas cumplen con los más altos estándares de seguridad en la industria de los juegos de azar.



CONTROL Y TRANSPARENCIA EN LOS JUEGOS

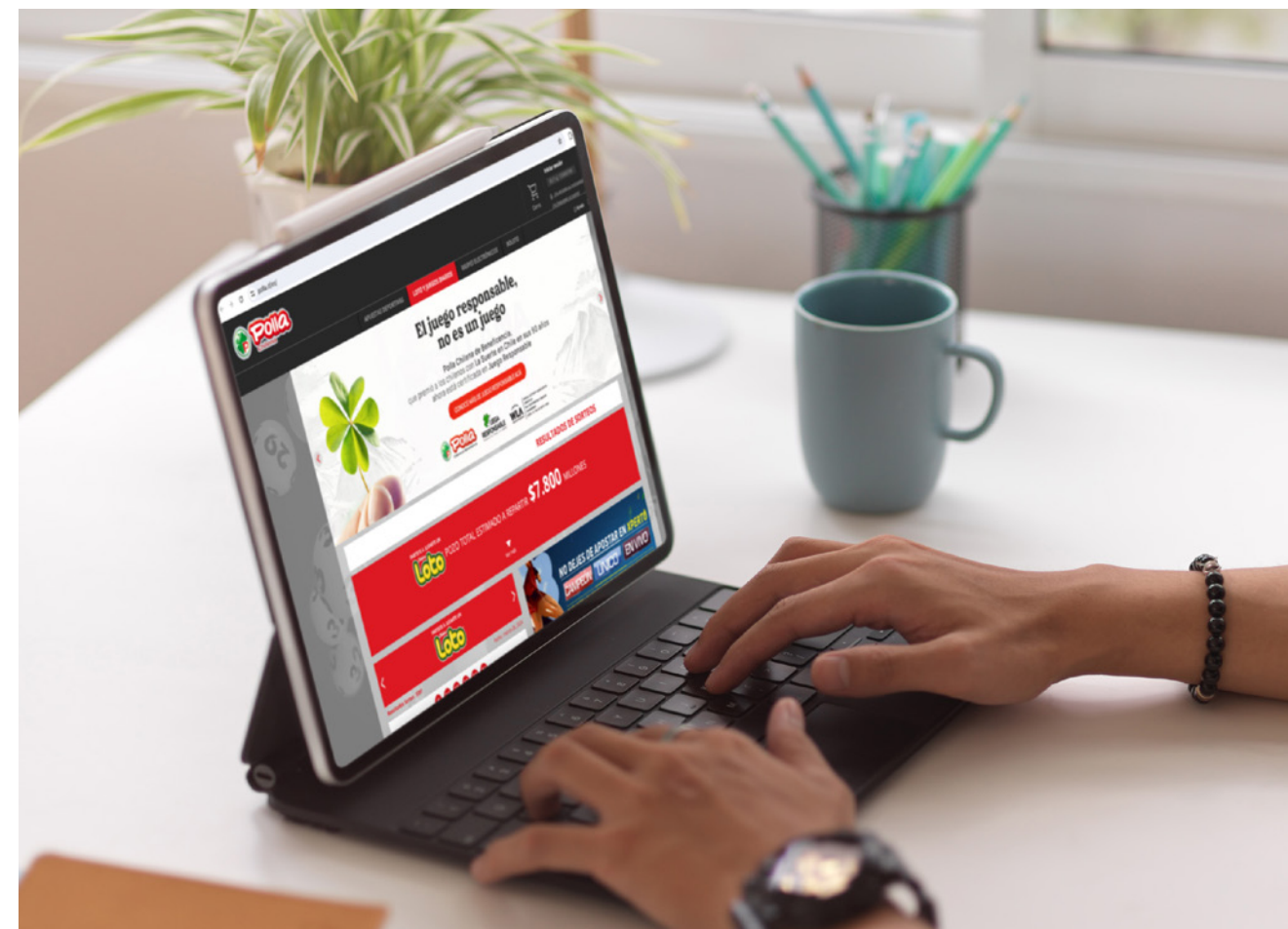
En lo que respecta a nuestras plataformas de juegos, contamos con un sistema llamado ICS (Internal Control System), un servicio que garantiza la transparencia de los sorteos. Cada jugador que realiza una apuesta queda registrado tanto en el sistema de Intralot como en el de ICS, lo que asegura la integridad de los sorteos y la transparencia de los resultados.

Además, las terminales de venta de juegos, gestionadas por Intralot, son terminales exclusivas para juegos, y sus características especiales hacen que sean difíciles de vulnerar. De esta manera, protegemos a nuestros jugadores y garantizamos que su experiencia de juego sea segura.

INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIRTUAL

Todos nuestros servidores están alojados en centros de datos físicamente resguardados en Colina, y están certificados con Tier 4, el más alto nivel de seguridad en la infraestructura de centros de datos. Esto garantiza la disponibilidad de los servicios, la correcta transmisión de datos, y la seguridad en el almacenamiento y tratamiento de la información de nuestros clientes.

Además, contamos con medidas avanzadas de seguridad para la protección de nuestros sistemas. Todos los años realizamos un hacking ético de nuestra plataforma www.polla-chilena.cl y de los proveedores de servidores. Este ejercicio permite identificar posibles riesgos y vulnerabilidades, los cuales son clasificados en niveles de: críticos, altos, medios y bajos. En base a los resultados, se establece un plazo específico para que dichos riesgos sean mitigados a través de las acciones correctivas pertinentes.





CERTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE JUEGOS

Para mantener la integridad de nuestros juegos, trabajamos con Gaming Laboratories International (GLI), una empresa que valida la aleatoriedad de los sorteos en juegos como Loto, Loto 3, Loto 4, Racha, Polla Boletos y Polla Gol. Esto asegura que los sorteos sean completamente aleatorios y que nuestros jugadores puedan confiar en la equidad de los resultados.

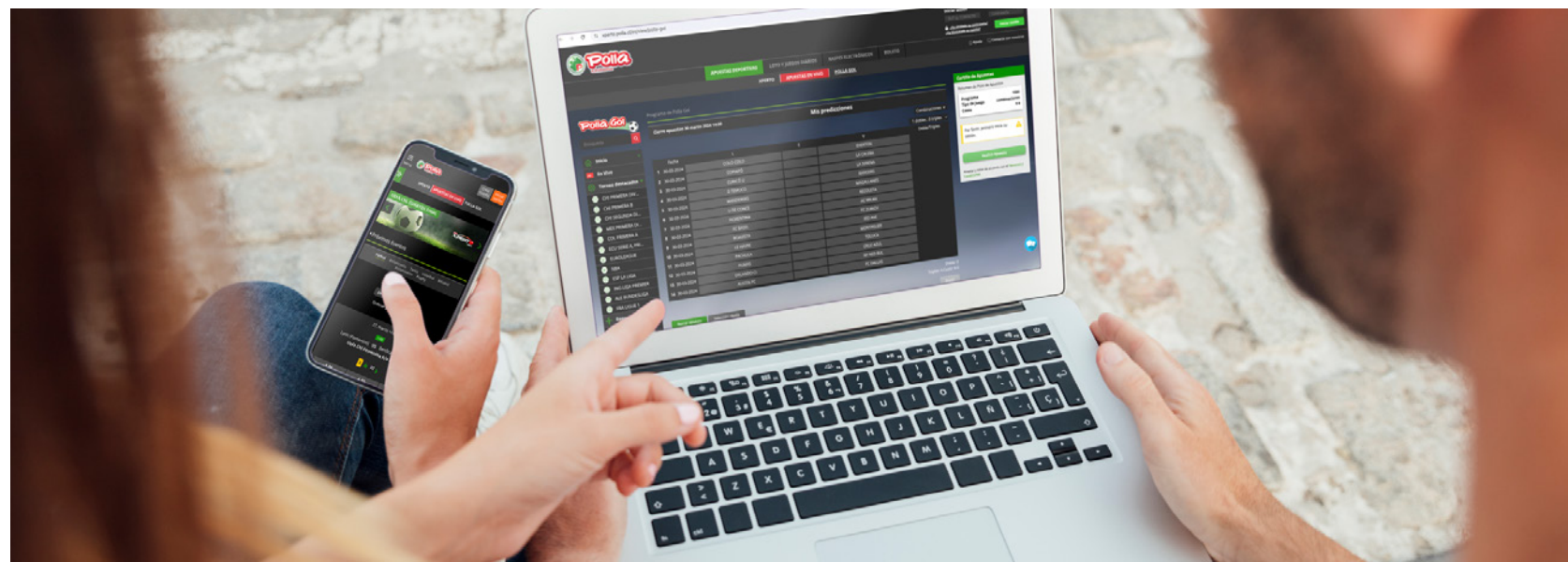
También estamos certificados con PCI DSS, el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjetas de Pago, lo que garantiza la seguridad en el manejo de las transacciones realizadas a través de tarjetas de pago y establece niveles de cumplimiento para nuestro proveedor Transbank (tarjetas Master y Visa). Este cumplimiento es validado por una empresa externa, que evalúa trimestralmente nuestros sistemas y emite un informe de evaluación, lo que refuerza nuestra seguridad en línea.



MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE FRAUDES Y ESTAFAS

Uno de nuestros compromisos más importantes es prevenir cualquier tipo de actividad ilícita relacionada con nuestros juegos. Para enfrentar este desafío, trabajamos estrechamente con nuestros proveedores para desarrollar medidas de seguridad que no solo protejan a los jugadores, sino que también fortalezcan la confianza en nuestra plataforma. Sabemos que, para lograr este objetivo, la colaboración con nuestros proveedores es clave, por lo que juntos implementamos controles de seguridad para proteger las apuestas y transacciones.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SEGURIDAD



El proceso de transformación digital de nuestra empresa ha sido fundamental para adaptarnos a las nuevas demandas del mercado. Hoy en día, un 25% de nuestras ventas totales provienen de canales digitales, lo que refleja el creciente interés de nuestros usuarios en los juegos en línea. Este cambio ha sido especialmente notorio en juegos como Loto, donde el 20% de las apuestas se realizan por internet, y en Juego Xperto, donde el 50% de las apuestas se hacen a través de plataformas digitales. Esto también tiene

sentido considerando las edades del público que consume cada uno de los juegos.

La transformación digital no solo significa adaptar nuestros servicios y la manera de operar de cara al mercado y externos, sino también de manera interna. Es por esto que, en 2024, renovamos los equipos (computadores), las plataformas internas de datos, y mejoramos la conexión wifi a un nivel 7 de última generación.



CALIDAD Y CONTROL EN JUEGOS FÍSICOS

En cuanto a nuestros juegos físicos, como los raspes, trabajamos con el proveedor internacional Eagle, quien se encarga de velar que cada uno de los materiales utilizados en la elaboración de los raspes sean de primera calidad. Una vez que los raspes se encuentran en nuestro poder, son sometidos a pruebas de verificación de calidad para garantizar que no puedan ser alterados. Al mismo tiempo son testeados desde la casa de moneda para respaldar la fiabilidad de nuestros productos.

En cuanto a los raspes ganadores, estos son evaluados para confirmar que no se trata de un raspe alterado. Todas estas medidas reflejan nuestro compromiso permanente con el resguardo, manejo y almacenamiento de la información de nuestros clientes. Por esto, nuestro objetivo para los próximos años es continuar a la vanguardia de las buenas prácticas en materia de seguridad

de datos, mejorando e implementando nuestros procesos, para garantizar que nuestros clientes puedan disfrutar de una experiencia de juego segura, transparente y confiable. Gracias a todos estos mecanismos de gestión, podemos declarar que durante el 2024 no existieron denuncias, multas o eventos relacionados con incidentes de seguridad de la información. De todas maneras, sabemos que la seguridad de

los sistemas y plataformas es un escenario dinámico, que tiene cambios acelerados y que rápidamente presenta nuevos desafíos. Es por este motivo que nuestro objetivo para 2025 es elaborar un plan de continuidad del negocio frente a crisis de seguridad, el cual debe ser aprobado durante el primer semestre del próximo año.





JUEGO RESPONSABLE *

En Polla Chilena de Beneficencia, somos conscientes de las consecuencias negativas que puede generar el juego. Por este motivo, promover y educar acerca del juego responsable es una de las funciones principales de nuestra compañía. Si bien actualmente no existe una normativa que obligue a las casas de apuestas y loterías a gestionar sus impactos negativos relacionados con el juego, en Polla Chilena de Beneficencia nos alineamos con las mejores prácticas internacionales y asumimos un compromiso voluntario para implementar iniciativas de prevención.

Como parte de esta visión, y con el objetivo de proteger a nuestros apostadores, Polla Chilena de Beneficencia está certificada en el nivel 3 del *World Lottery Association Responsible Gaming Framework* (WLA). Esta certificación, vigente hasta el 2026, válida nuestros esfuerzos en promover el juego responsable conforme a los principios establecidos por la WLA. Pese a que obtener esta certificación ya significa un gran avance en términos de gestión, nuestro propósito es mejorar de manera continua, por lo tanto, nuestro objetivo para 2025 es elevar nuestra certificación a un nivel superior.



Las prácticas que nos permitieron obtener esta certificación incluyen una serie de herramientas puestas a disposición del público en nuestra página web www.juegoresponsable.polla.cl, las cuales han sido diseñadas para educar e informar a los jugadores sobre las mejores prácticas en cuanto al juego responsable. Entre las principales acciones que destacamos se encuentran:

INFORMACIÓN SOBRE EDAD Y RIESGOS

En nuestra página web se establece de forma clara que solo las personas mayores de 18 años pueden participar en nuestras apuestas. Al mismo tiempo, se especifican los riesgos del juego en menores de edad, las consideraciones y señales que deben tener en cuenta los padres y madres, y las posibles consecuencias del juego precoz. En paralelo, las agencias de venta están obligadas a verificar la edad de los jugadores a través de la solicitud del carnet de identidad en caso de ser necesario.



CÓDIGO DE CONDUCTA DEL JUEGO

En nuestra página web existe un [Código de Conducta](#) que incluye 10 recomendaciones para promover un juego saludable y responsable entre nuestros apostadores. Estas recomendaciones son:



1 **Que tu gusto por jugar sea siempre por diversión:** El objetivo principal de los juegos de azar debe ser el entretenimiento y la diversión. No juegues con la intención de ganar dinero rápido o solucionar problemas financieros.

3 **No juegues con dinero que no puedas permitirte perder:** Utiliza solo el dinero que puedas destinar a entretenimiento y que no suponga un problema para tus finanzas personales o las de tu familia.

5 **No juegues bajo la influencia de drogas o alcohol:** El consumo de sustancias puede afectar tu juicio y llevarte a tomar decisiones irresponsables en el juego. Juega siempre con una mente clara y sobria.

7 **Busca ayuda si la necesitas, en Polla.cl podemos darte información:** Si crees que estás desarrollando problemas de juego o sientes que no puedes controlar tus hábitos de juego, busca ayuda profesional o ingresa a [polla.cl](#) para más información.

9 **No juegues si eres menor de edad:** El juego de azar está estrictamente prohibido para menores de edad. Si eres menor, no participes en juegos de azar y evita cualquier forma de acceso no autorizado.

2 **Pon tus límites de tiempo y dinero:** Antes de empezar a jugar, establece límites claros para el tiempo y el dinero que estás dispuesto a invertir. Cumple siempre con estos límites y evita excederte. Lo puedes hacer en [www.polla.cl](#)

4 **No intentes recuperar tus pérdidas:** El juego de azar implica riesgos y pérdidas. No intentes recuperar el dinero perdido apostando más. Acepta las pérdidas como parte del juego y mantén una actitud responsable.

6 **No compartas tu cuenta de juego, ni tus datos de inicio de sesión y contraseña:** Mantén tus datos de inicio de sesión y contraseña en privado. No permitas que otros jueguen en tu cuenta, ya que esto puede llevar a gastos no deseados o problemas de seguridad.

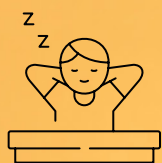
8 **Juega solo en sitios de confianza o autorizados:** Cumple con las leyes y regulaciones locales relacionadas con el juego. Juega solo en sitios de confianza y legalmente autorizados.

10 **Prioriza tu bienestar:** Recuerda que el juego es solo una forma de entretenimiento. No dejes que se convierta en una obsesión o afecte negativamente tu vida personal, social o profesional.



HERRAMIENTAS DE CUIDADO

Ofrecemos distintas herramientas que permiten a los jugadores realizar jugar de manera responsable cuidando de sí mismos. Entre ellas se encuentran:



DESCANSOS ENTRE APUESTAS

Ofrece la opción de tomarse un tiempo de 24h para reflexionar y recargar energías antes de continuar con el juego



CONTROL DE LÍMITES DE APUESTAS

Los jugadores tienen la opción de establecer límites personales de **cantidad de apuestas diarias**, **límite de abono** que pueden agregar a sus cuentas y el límite de duración de cada sesión de juegos.



AUTOEXCLUSIÓN

Herramienta que permite a los jugadores, durante un tiempo determinado, restringir o inhabilitar su acceso a juegos disponibles en el sitio web de Polla Chilena, polla.cl y aplicaciones móviles.



AUTOEVALUACIÓN

Cuestionario en línea de 11

preguntas que ayuda a determinar el nivel de riesgo asociado a su comportamiento como jugador, identificando posibles signos de adicción o ludopatía.



ORIENTACIÓN Y APOYO

En nuestra web, se encuentra el apartado "**¿Necesitas orientación?**", que redirige a los usuarios a un canal de contacto en donde los jugadores pueden acceder a información sobre los centros de apoyo especializados en ludopatía, con servicios de psiquiatras y psicólogos expertos en el tema.





Además, en el contrato de agente, existe una cláusula específica sobre juego responsable. Este acuerdo asegura que todos nuestros agentes estén al tanto de nuestra política de juego responsable, la cual deben promover y respetar activamente durante la venta de boletos y apuestas. Los agentes también reciben capacitación sobre juego responsable y la importancia de promover una venta consciente y ética.

Desde 2015, Polla Chilena forma parte de la [Corporación del Juego Responsable](#), una asociación privada y sin fines de lucro dedicada a promover el estudio y la investigación sobre el juego responsable y el juego riesgoso. Esta corporación se enfoca en generar políticas de prevención y en fomentar alianzas con otras organizaciones que compartan el compromiso de difundir buenas prácticas en la industria. En línea con esta misión, Polla Chilena de Beneficencia también ha adoptado un código de conducta orientado a prevenir la adicción al juego, contribuyendo a la salud pública y a la responsabilidad social de las empresas del sector.

Todas estas iniciativas respaldan nuestro compromiso con crear un entorno seguro, en donde el juego siempre sea sinónimo de sana entretenición.





HUELLA DE CARBONO 2024 *

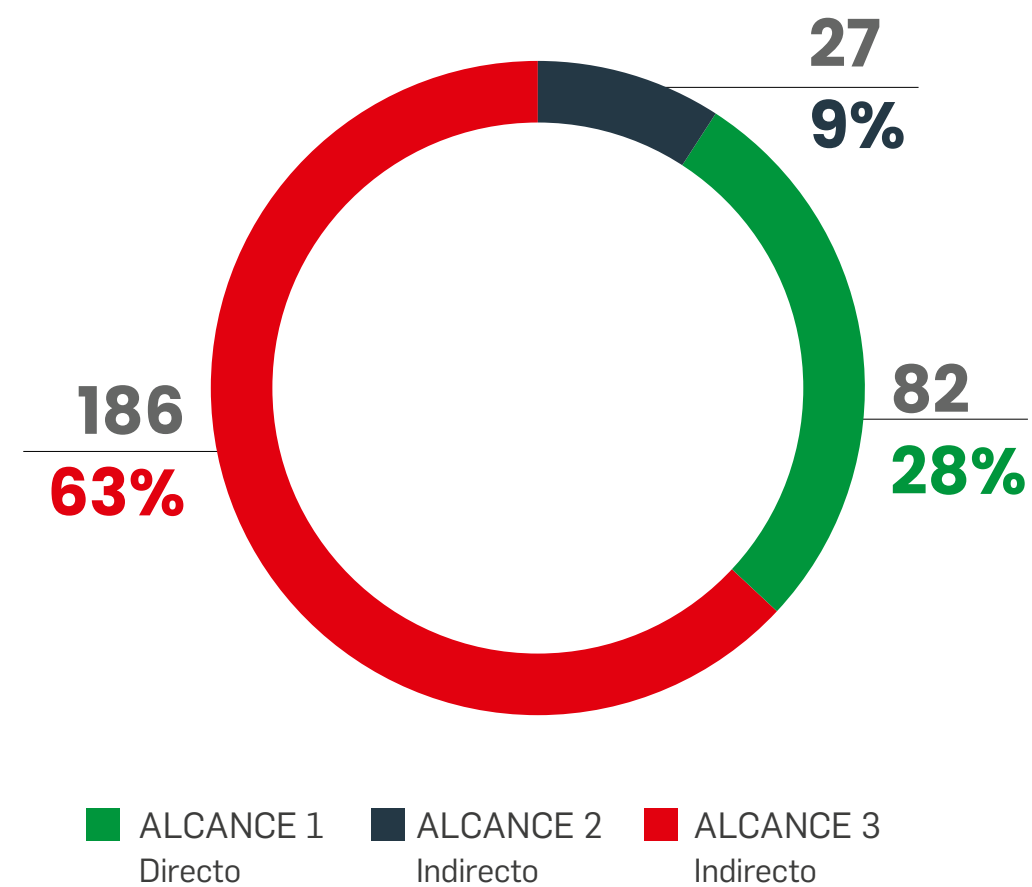
En Polla Chilena de Beneficencia, hemos asumido el compromiso de gestionar el aspecto ambiental de nuestras operaciones. Año tras año buscamos la manera de implementar diversas mejoras que nos permitan reducir nuestro impacto negativo y al mismo tiempo, crear conciencia en la industria y entre todas las personas que interactúan con nuestra compañía acerca de la importancia de esta gestión.

En esta oportunidad, por tercer año consecutivo hemos realizado nuestra medición de huella de carbono. Este ejercicio nos permite comprender mejor nuestro impacto ambiental, hacer un seguimiento de nuestras emisiones y evaluar la efectividad de las acciones implementadas para reducirlas.



EMISIONES POR ALCANCE

Durante el año 2024, Polla Chilena de Beneficencia emitió un total de 295 toneladas de CO₂eq.



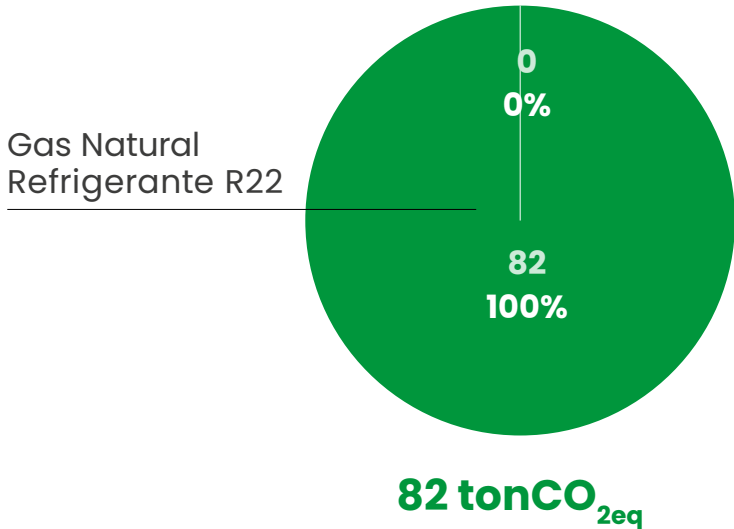
*La metodología se basó en la ponderación de los datos de actividad por factores de emisión representativos, para obtener una variable común en términos de CO₂ Equivalente



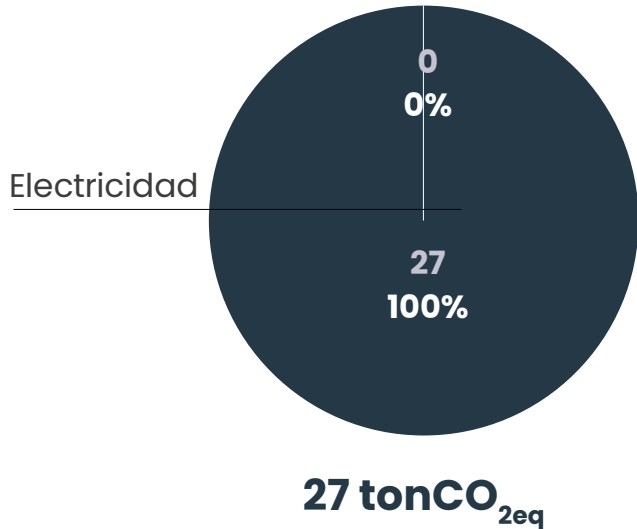


DESGLOSE DE EMISIONES

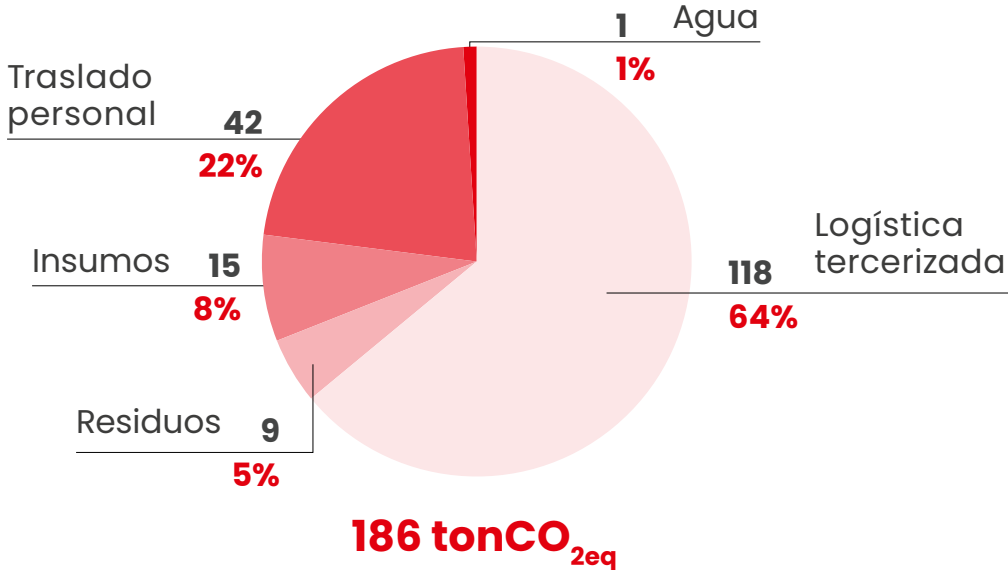
ALCANCE 1



ALCANCE 2



ALCANCE 3





ALCANCE 1

En cuanto al Alcance 1, si bien en 2024 no hubo emisiones fugitivas de refrigerantes, las emisiones aumentaron en 19.988 kg CO₂eq dado a que se elevó el consumo de gas natural de la caldera en cerca de 11.000 m³.

Respecto al consumo de gas natural por parte del casino hubo una disminución en el consumo de 439 m³ en comparación a 2023. Se debe considerar que falta por incorporar el consumo de gas natural de caldera del mes de diciembre.

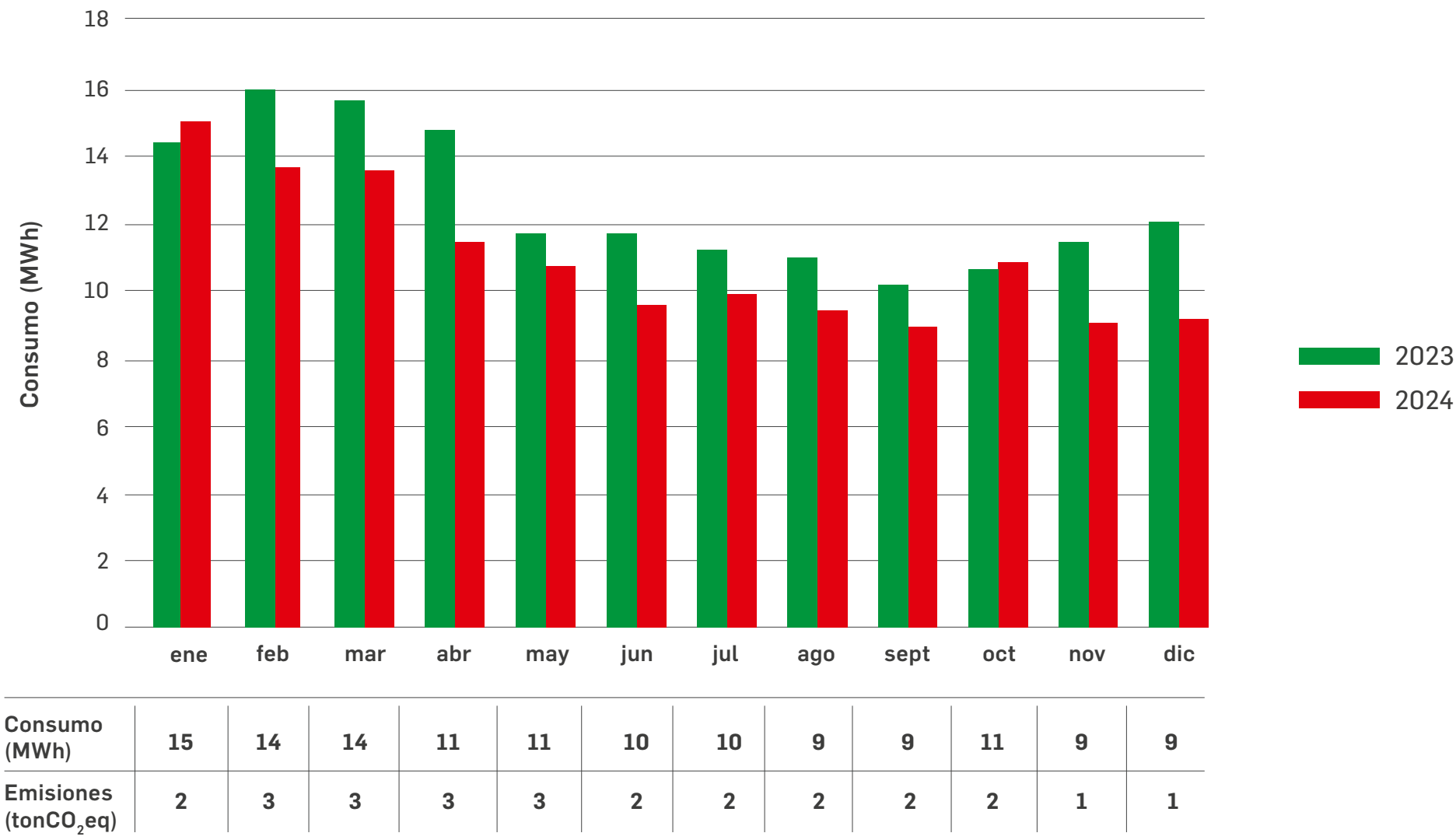


ALCANCE 2

Se reportó el consumo de energía eléctrica correspondiente al edificio corporativo de Polla Chilena de Beneficencia, el cual contiene un total de 11 medidores. Esta categoría representa 10% respecto al porcentaje total de la huella de carbono

Debido al recambio de equipos más eficientes en climatización y luminaria, se observa una disminución del consumo en la gran mayoría de los meses en comparación al año 2023.

Electricidad 2023 vs 2024



*Toda la energía consumida por Polla Chilena de Beneficencia proviene de la red tradicional de abastecimiento.

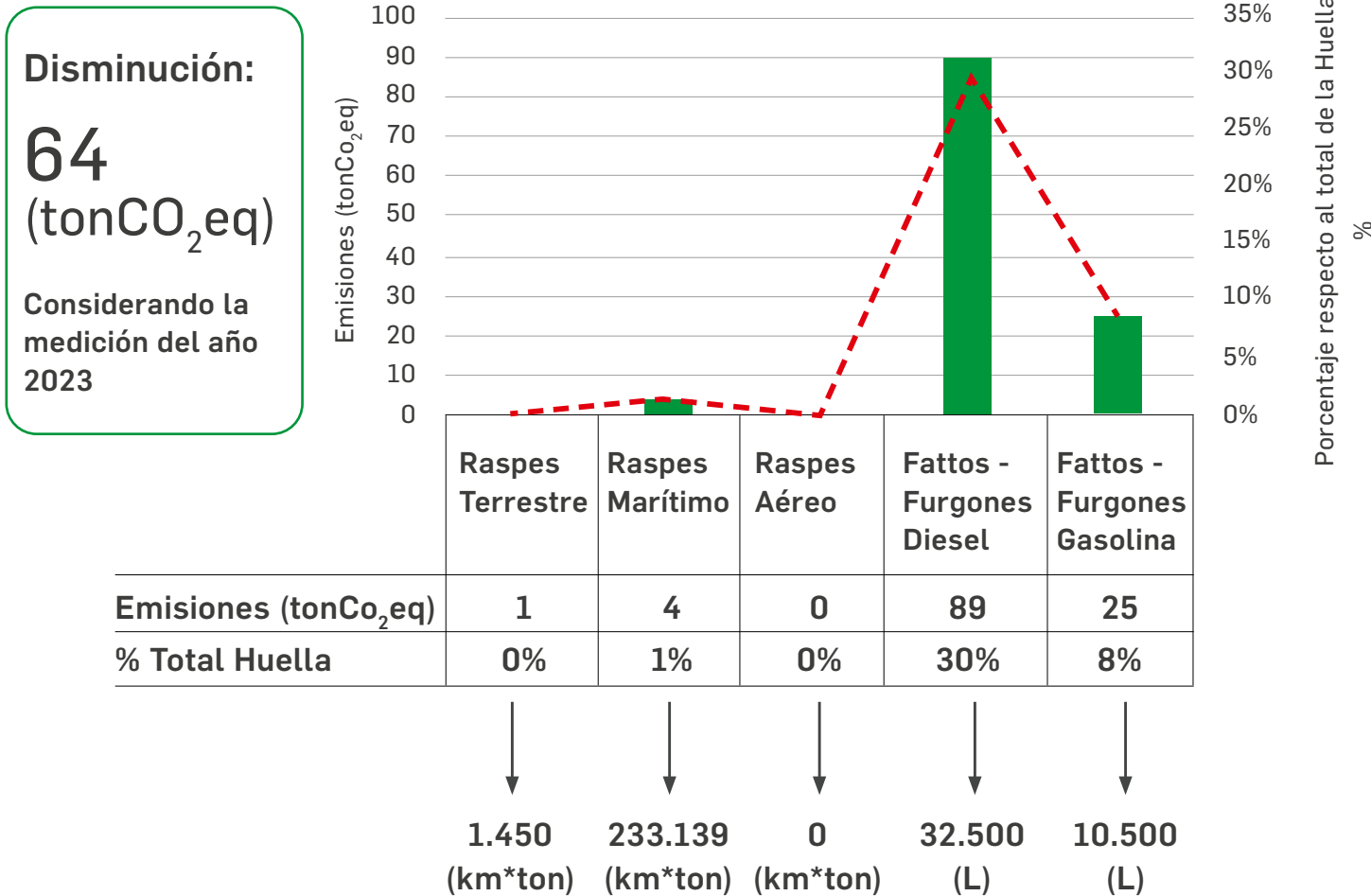


ALCANCE 3

La categoría de logística tercerizada representa el 40% del total de emisiones del año de medición. El mayor impacto en esta categoría es el transporte a nivel nacional de raspes, cartones y publicidad desde la bodega Fattos

Respecto al año 2023, se observa una disminución de las emisiones, debido a: 1) Reducción del consumo de combustible desde Fattos de 61.123L a 43.000L y 2) Se reportó una menor adquisición de raspes productos (12,7 ton en 2024 vs 29,5 ton en 2023), lo que repercute en las emisiones generadas por el transporte marítimo y terrestre. Además, no se reportó traslado de insumos vía aérea.

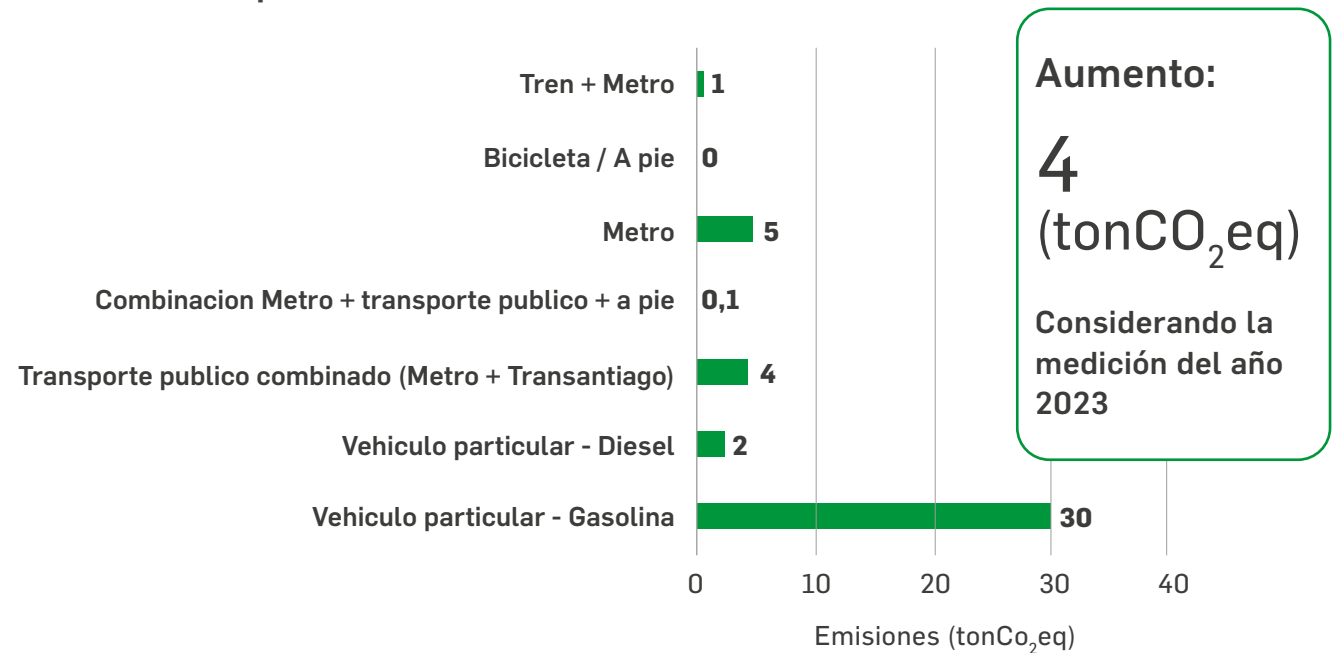
Logística tercerizada



Se realizó una encuesta a colaboradores para obtener la información del Traslado diario del personal. Esta encuesta tuvo una tasa de 83,6% (46/55) de participación, y en base a estos resultados se logró calcular un total de 42 toneladas de CO₂eq, lo que representa el 14% del total de emisiones del año 2024.

Se evidencia un leve aumento de las emisiones respecto al año 2023, debido a un aumento en el uso de vehículos particulares de combustión a gasolina.

Traslado diario personal





En cuanto a agua, residuos e insumos:



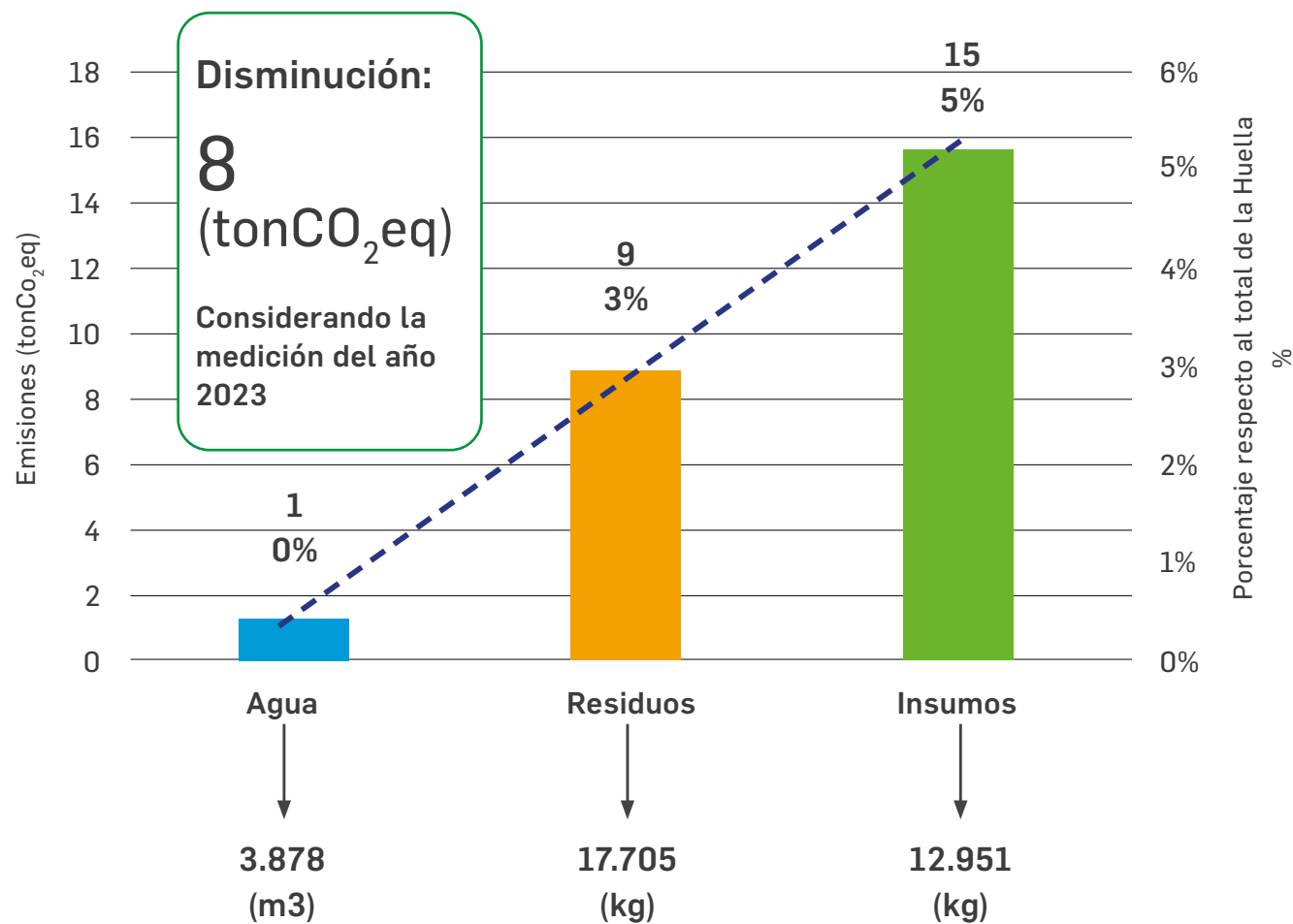
Agua: Durante el año 2024 hubo un menor consumo del recurso (4.750 m3 en 2023), por tanto, una menor generación de emisiones.



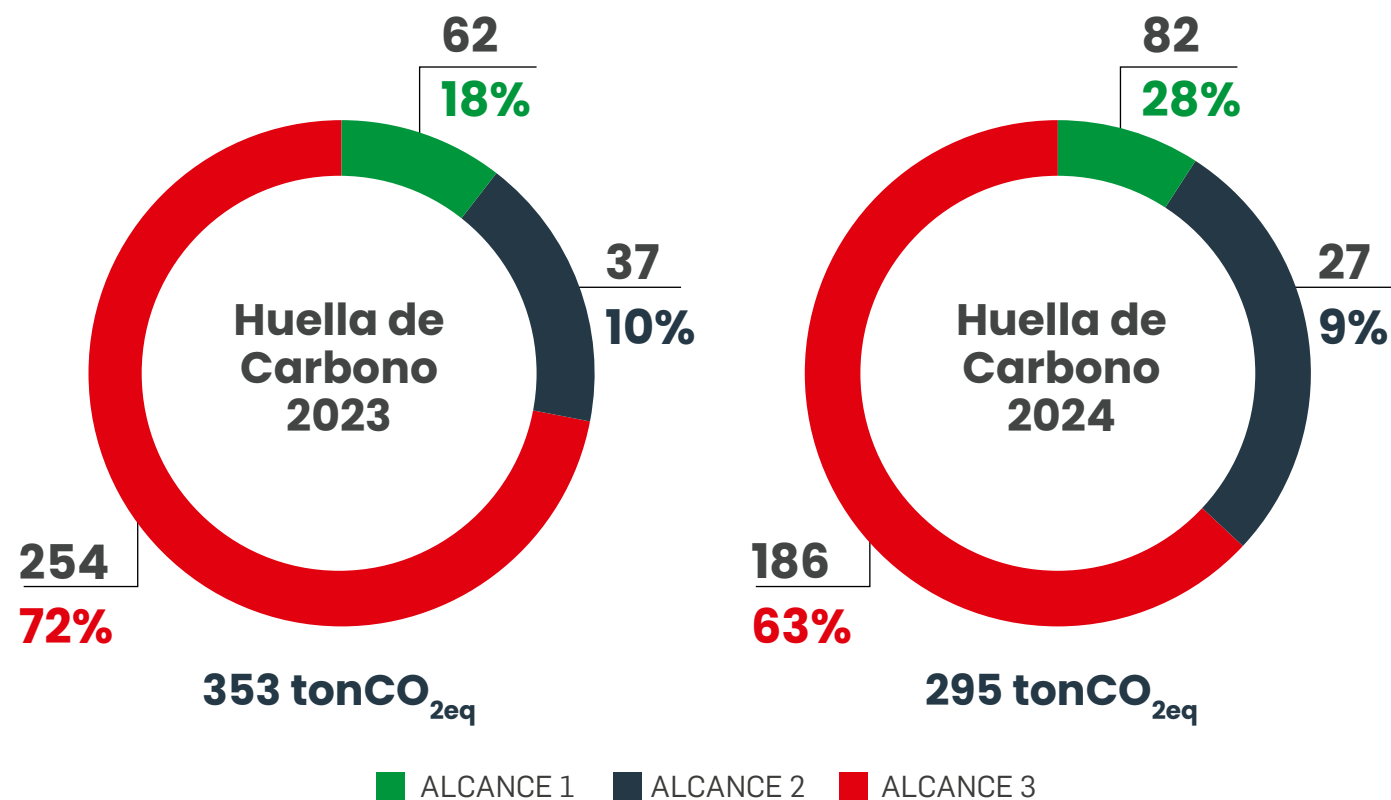
Residuos: Para calcular los residuos generados se mantuvieron los criterios del año anterior, en donde se considera una generación de 3 bolsas de basura diaria. Durante el año 2024 se generó una mayor cantidad de residuos dispuestos en relleno sanitario, debido a una mayor cantidad de días hábiles (16.368 kg en 2023). Por lo tanto, esto significa una mayor generación de emisiones.



Insumos: Se reportaron insumos de raspes (12.717 kg; 15 tonCO₂eq)* y resma de oficio (234 kg; 0,3 tonCO₂eq). Se observa una disminución de más de 8 ton CO₂eq, en comparación al período anterior.



Resultados comparativos



Para la medición del año 2024 se mantuvieron las categorías establecidas en 2023 para cada alcance. Esto nos permite evidenciar una reducción de 58 ton CO₂eq.

Los motivos de la reducción se deben a:

- ▶ No se reportaron emisiones fugitivas.
- ▶ Disminución en el consumo anual de energía eléctrica.
- ▶ Menor cantidad de adquisición de raspes, lo que redujo las emisiones por logística e insumos.
- ▶ Menor cantidad de consumo de combustible por parte de la empresa Fattos.
- ▶ No hubo transporte de insumos vía aérea.
- ▶ Menor consumo del recurso hídrico.



04

Índice de contenido GRI



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Declaración de uso: Polla Chilena de Beneficencia ha reportado en conformidad con los Estándares GRI para el período 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024.

GRI 1 utilizado: GRI 1: Fundamentos 2021

ESTANDAR GRI	CONTENIDOS	UBICACIÓN/ RESPUESTA	PÁGINA	OMISIÓN		
				REQUERIMIENTOS OMITIDOS	RAZÓN	EXPLICACIÓN
CONTENIDOS GENERALES						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles de la organización	Acerca de este reporte	15			
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Acerca de este reporte	15			
	2-3 Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este reporte	15			
	2-4 Actualización de la información	No ha existido actualización de la información	-			
	2-5 Verificación externa	El informe no ha sido verificado de manera externa	-			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Quienes somos	7			
	2-7 Empleados	Empleo	25			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	No existen trabajadores que no sean empleados	-			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Organigrama	13			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Directorio	23			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Directorio	23			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Directorio	23			
	2-13 Delegación de responsabilidades de gestión de impactos	Directorio	23			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	El máximo órgano de gobierno no tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada en el reporte ya que esto es responsabilidad del Gerente de Control Corporativo	-			



ESTANDAR GRI	CONTENIDOS	UBICACIÓN/ RESPUESTA	PÁGINA	OMISIÓN		
				REQUERIMIENTOS OMITIDOS	RAZÓN	EXPLICACIÓN
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-15 Conflicto de interés	Ética y anticorrupción	21			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Ética y anticorrupción	21			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El SEP, al momento de seleccionar a los miembros del Directorio, verifica que estos cuenten con los conocimientos necesarios para desempeñar el rol.	-			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Se evalúa su desempeño según los lineamientos del SEP	-			
	2-19 Políticas de remuneración	Las políticas de remuneración son definidas por el SEP	-			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Las políticas de remuneración son definidas por el SEP	-			
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	-	2-21	No aplica	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	A lo largo del reporte se declara la estrategia relacionada a cada tema material	-			
	2-23 Compromisos y políticas	El gobierno corporativo de Polla Chilena se rige bajo los lineamientos y estándares del Código SEP, sus Guías de Gobierno Corporativo, y políticas de gestión propias. Con esto se establecen exigencias superiores a las señaladas en las leyes aplicables a la empresa.	-			
	2-24 Incorporación de compromisos y políticas	Ética y anticorrupción	21			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Juego responsable	36			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Ética y anticorrupción	21			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Ética y anticorrupción	21			
	2-28 Afiliación a asociaciones	Instituciones beneficiadas	9			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad	14			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Polla Chilena cuenta con solo 1 sindicato	-			



ESTANDAR GRI	CONTENIDOS	UBICACIÓN/ RESPUESTA	PÁGINA	OMISIÓN		
				REQUERIMIENTOS OMITIDOS	RAZÓN	EXPLICACIÓN
TEMAS MATERIALES						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales	Materialidad	14			
	3-2 Lista de temas materiales	Lista de temas materiales	18			
Ética y anticorrupción						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Enfoque de Gestión	Ética y anticorrupción	21			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	A través del modelo integral de gestión de riesgos, se analizan todas las operaciones de PCHB en relación a los riesgos de corrupción	-			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Durante 2024 no se realizaron capacitaciones relacionadas a temáticas de anticorrupción	-			
	205 – 3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el 2024 no existieron incidentes de corrupción	-			
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el 2024 no existieron acciones jurídicas relacionadas a la competencia desleal, prácticas monopólicas y de libre competencia	-			
Desempeño económico						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Enfoque de Gestión	Desempeño económico	24			
Empleo						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Enfoque de Gestión	Empleo	25			



ESTANDAR GRI	CONTENIDOS	UBICACIÓN/ RESPUESTA	PÁGINA	OMISIÓN		
				REQUERIMIENTOS OMITIDOS	RAZÓN	EXPLICACIÓN
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Durante el 2024 no existieron nuevas contrataciones ni rotación de trabajadores	-			
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	En Polla Chilena de Beneficencia no existen empleados a tiempo parcial	-			
	401-3 Permiso parental	En 2024 no se registro permiso parental	-			
Diversidad y no discriminación						
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	3-3 Enfoque de Gestión	Diversidad y no discriminación	28			
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Indicadores de dotación	27			
	405-2 Ratio entre salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres*	Diversidad y no discriminación	31			
GRI 406: No discriminación 2016	406 - 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Empleo	26			
Seguridad de datos de clientes						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Enfoque de Gestión	Seguridad de datos de clientes	32			
Juego responsable						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Enfoque de Gestión	Juego responsable	36			



ESTANDAR GRI	CONTENIDOS	UBICACIÓN/ RESPUESTA	PÁGINA	OMISIÓN		
				REQUERIMIENTOS OMITIDOS	RAZÓN	EXPLICACIÓN
Huella de carbono 2024						
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1	Huella de carbono 2024	41			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Huella de carbono 2024	41			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Huella de carbono 2024	41			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Huella de carbono 2024	45			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Huella de carbono 2024	43			



Para consultas sobre este reporte, puedes escribirnos a sergio.ghisolfo@pollachilena.cl