

3.5 Materialidad y grupos de interés

NCG 461 – 3.1.iv, 3.7.i, 3.7.ii, 6.3

Grupos de Interés

La Corporación identifica a sus grupos de interés más relevantes en base a su nivel de influencia en relación a su quehacer y/o por su nivel de interés respecto de la actividad de la misma. Estos son reevaluados de manera anual a partir de los procesos de planificación estratégica y la gestión por procesos de cada una de las entidades de la Institución, siendo validados por el Directorio. El compromiso con ellos es desarrollar una relación proactiva, manteniendo una comunicación permanente y fluida.

Mapa de principales grupos de interés

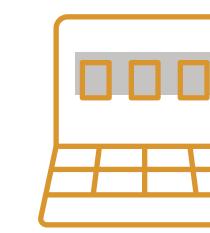
La posición de cada grupo de interés en el mapa determina la forma de relacionarse con este, incluyendo la intensidad y la frecuencia de la relación.



Canales de comunicación

Según la naturaleza de cada grupo de interés, puede existir una o más unidades responsables del relacionamiento con ellos. En esa línea, tanto la Corporación, como sus principales subsidiarias, cuentan con una serie de canales que facilitan la entrega y recepción periódica de información oportuna y transparente.

Los principales canales de comunicación son los siguientes



Página web



Redes sociales



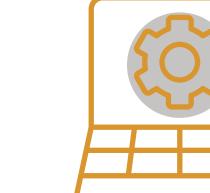
Entrega directa de información



Información de mercado (CMF)



Canales de denuncias



Intranet y medios de comunicación interna



Encuestas

En particular, la Universidad realiza estudios de opinión y/o encuestas a través de la Dirección de Desarrollo Estratégico (DDE). Estos son considerados un insumo valioso para la gestión y mejora continua del relacionamiento. Sus resultados son analizados y puestos a disposición de los públicos de interés de manera expedita y oportuna.

Las siguientes encuestas se realizan anualmente:

- Encuesta de satisfacción de estudiantes.
- Encuesta de inserción laboral y empleabilidad UdeC para egresados.
- Encuesta de satisfacción del proceso formativo Satisfacción con la formación en la Universidad de Concepción (para egresados, realizada en conjunto con VR y Alumni en 2023 y 2024).
- Estudio de opinión investigadores de la Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo (VRID) y la Vicerrectoría de Relaciones Institucionales y Vinculación con el Medio (VRIM), aplicado en 2023 y 2024.
- Encuesta Sustentabilidad: huella de carbono aplicada a estudiantes, al cuerpo académico y funcionario en 2023 y 2024.
- Encuesta Sustentabilidad: cultura sustentable aplicada a estudiantes, cuerpo académico y funcionario en 2024.
- Encuesta de Materialidad 2024: impactos de temas ambientales, sociales y Gobierno Corporativo (ASG) para la UdeC, aplicada a estudiantes, cuerpo académico y funcionario en 2024.
- Encuesta de Evaluación Docente: se realiza cada semestre y su fin es recoger la percepción de las y los estudiantes acerca de la calidad de la docencia que reciben de sus profesores. Se aplica al conjunto de profesores y asignaturas dictadas en pregrado y es respondida por la gran mayoría del alumnado.

Como forma de relacionamiento presencial, se destaca la actividad realizada el 6 de junio de 2024 en la Unidad Santiago, organizada por la Gerencia Corporativa de Empresas y Finanzas y la Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Administrativos. En el evento se presentó ante los tenedores de

bonos, las clasificadoras de riesgo y otros representantes de diversas instituciones financieras la evolución financiera de la Corporación y su desempeño al cierre de 2023 y del primer trimestre de 2024.

Tabla de relacionamiento con grupos de interés

Grupo de interés	Segmento relacionado relevante	Principales expectativas	Unidad(es) responsable(s)	Contacto(s) principal(es)	Principales formas de relacionamiento	Frecuencia
Estudiantes	Educación e Investigación	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de servicio de calidad de manera constante. Seguridad. Existencia de canales de comunicación fluidos y efectiva resolución de conflictos. Infraestructura adecuada y pertinente. Áreas de apoyo o asistencia en materia económica, discriminación, salud, denuncias, entre otras. 	Dirección de Servicios Estudiantiles	dise@udec.cl	Entrega de servicios educacionales, atención de requerimientos y asistencia, comunicaciones masivas por redes sociales, campañas informativas, prácticas con el medio.	Permanente
Comunidad trabajadora	Todos los segmentos	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de canales de comunicación adecuados. Alineación de los objetivos individuales con los organizacionales. Infraestructura adecuada y seguridad. Transparencia. Procesos de capacitación. Beneficios para una mejor calidad de vida. Cumplimiento de la legislación aplicable. 	Dirección de Personal, Gerencia de Administración y Finanzas (Lotería) y áreas equivalentes en filiales.	dirper@udec.cl martasilva@loteria.cl	Reuniones, coordinación con sindicatos, negociaciones colectivas, publicaciones internas, intervenciones en espacios de trabajo, reuniones de trabajo, formación de comités y grupos de participación, intranet y redes sociales, capacitaciones, encuestas, contrato de trabajo y convenios colectivos, entre otros.	Permanente
Autoridades universitarias	Educación e Investigación	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y oportunidad de la información. Comunicación fluida y eficaz. Efectiva resolución de conflictos. 	Rectoría	rectoria@udec.cl	Reuniones de trabajo, consejo académico, Directorio, comunicación directa, participación en actividades internas y públicas, comisiones, consejos, comités, etc.	Permanente

Grupo de interés	Segmento relacionado relevante	Principales expectativas	Unidad(es) responsable(s)	Contacto(s) principal(es)	Principales formas de relacionamiento	Frecuencia
Reguladores Gubernamentales y Autoridades	Educación e Investigación y Lotería	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones colaborativas entre las partes y aporte al desarrollo local, especialmente con la Subsecretaría de Educación Superior, Superintendencia de Educación Superior, Comisión Nacional de Acreditación y Consejo Nacional de Educación. En el caso particular de Lotería este relacionamiento debe contribuir a mejorar los marcos normativos y procesos que rigen el mercado de juegos de azar. Cumplimiento regulatorio. Comportamiento ético. 	Dirección de Desarrollo Estratégico, Contraloría, Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Administrativos, Gerencia General de Lotería y filiales.	dde@udec.cl contraloria@udec.cl vraea@udec.cl martasilva@loteria.cl	Reportes de acuerdo con requerimientos, información, Ley de Transparencia, procedimientos de consulta, participación en actividades públicas, fiscalizaciones, audiencias, entre otras.	Permanente/ periódica/ Contingente
Agentes	Lotería	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y comunicación fluida con agentes. Mantener una relación comercial justa y estable entre ambas partes, con condiciones favorables para las dos y con un estricto cumplimiento de las obligaciones de pago. 	Gerencia de Desarrollo Estratégico y Agencias.	martasilva@loteria.cl	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono de consultas de Lotería para agentes (Contact Center), contratos, anexos y circulares. Reuniones y feedback con agentes. 	Permanente/ periódica
Tenedores de bonos	Educación e Investigación y Lotería	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño financiero y transparencia. Cumplimiento de contrato de financiamiento. Adecuadas prácticas de Gobierno Corporativo. 	Gerencia Corporativa de Empresas y Finanzas.	rzaror@udec.cl	Comunicación a través de información de mercado y pública, información permanente a través del representante de tenedores de bonos, presentaciones, reuniones para atender consultas.	Periódica, trimestral en el caso de los estados financieros e información de mercado.
Clasificadoras de riesgo	Todos los segmentos	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia de la información. Canal de comunicación fluido con la Gerencia Corporativa de Empresas y Finanzas. Prácticas de Gobierno Corporativo y gestión de riesgos. 	Gerencia Corporativa de Empresas y Finanzas.	rzaror@udec.cl	Reportes de acuerdo con requerimientos, comunicación directa y visita a dependencias de la Corporación.	Periódica
Proveedores	Todos los segmentos	<ul style="list-style-type: none"> Pago oportuno y cumplimiento de contratos. Ambiente seguro de trabajo. Condiciones transparentes y equitativas. Gestionar procesos y relaciones enfocadas en los lineamientos estratégicos de la organización. Desarrollo de condiciones transparentes y equitativas. 	Dirección de Adquisiciones y Gestión de Contratos, Gerencia General (Lotería).	dagc@udec.cl martasilva@loteria.cl	Comunicación directa, reuniones de trabajo/ feedback, relación comercial, contratos de servicios, anexos, convenios y circulares	Permanente/ periódica

Grupo de interés	Segmento relacionado relevante	Principales expectativas	Unidad(es) responsable(s)	Contacto(s) principal(es)	Principales formas de relacionamiento	Frecuencia
Clientes de servicios	Educación e Investigación	<ul style="list-style-type: none"> Entrega oportuna de productos. Aporte a la formación. Calidad del servicio. 	Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo	vrid@udec.cl	Comunicación directa, reuniones de trabajo, contratos de servicios.	Permanente
Ex Estudiantes	Educación e Investigación	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios en programas de formación permanente. Comunicación permanente respecto del quehacer de la Corporación. Actividades para la construcción y fortalecimiento de redes. 	Vicerrectoría de Relaciones Institucionales y Vinculación con el Medio	vrim@udec.cl	Comunicación directa, campañas por email y redes sociales, participación en actividades públicas, formación permanente.	Periódica
Comunidad	Educación e Investigación y Lotería	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones colaborativas entre las partes y aporte al desarrollo local. Cumplimiento regulatorio. Consideración respecto del impacto del quehacer de la Corporación en el entorno de sus campus. Actividades que convoquen a la participación de la comunidad. Informar y hacer partícipe a la sociedad sobre el quehacer de Lotería en los temas de beneficencia, apoyo a la educación superior y valores de la organización. 	Vicerrectoría de Relaciones Institucionales y Vinculación con el Medio y Gerencia General (Lotería)	vrim@udec.cl martasilva@loteria.cl	Participación y/o apoyo en actividades públicas, comunicación respecto de proyectos de desarrollo local, campañas comunicacionales, difusión, uso de redes sociales, seminarios, acceso a campus, extensión universitaria.	Permanente/periódica
Cuerpo académico	Educación e Investigación	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimientos. Aporte al desarrollo de la educación superior y del país. Recursos financieros y conocimiento para el desarrollo de la investigación, la cultura y las artes. 	Facultades, escuelas, centros	vrim@udec.cl	Clases, estudios, investigación, publicaciones, asesorías, charlas, exposiciones, programas en medios de comunicación masivos.	Permanente
Otras casas de estudios	Educación e Investigación	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo conjunto en materias de interés común. Existencia de canales de comunicación fluidos. Generar convenios de colaboración o información transparente. Participación en asociaciones, consejos o corporaciones, con el objeto de apoyar las políticas públicas y fortalecer la educación superior. 	Rectoría	rectoria@udec.cl	Reuniones de trabajo y comunicación permanente para revisar temas relevantes de interés común, proyectos conjuntos, asociaciones de universidades.	Permanente/periódica

Grupo de interés	Segmento relacionado relevante	Principales expectativas	Unidad(es) responsable(s)	Contacto(s) principal(es)	Principales formas de relacionamiento	Frecuencia
Competidor Lotería	Lotería	• Desarrollar una relación de competencia transparente.	Gerencia General	martasilva@loteria.cl	A través de acciones de mercado.	Permanente
Instituciones financieras	Educación e Investigación	• Alternativas de financiamiento. • Gestión de proyectos.	Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Administrativos Gerencia Corporativa de Empresas y Finanzas	vraea@udec.cl	Gestión de financiamiento, reportería, presentación de iniciativas y reuniones de trabajo.	Permanente
Clientes nacionales e internacionales	Lotería	• Recibir retroalimentación de los clientes. • Entregar un servicio de calidad de manera constante. • Transparencia y comportamiento ético. • Seguridad, confidencialidad y privacidad de la información. • Cumplimiento regulatorio.	Gerencia General	martasilva@loteria.cl	Relación comercial, atención de requerimientos por los canales establecidos, mailing y campañas. Plataformas web, redes sociales, encuestas de satisfacción y contratos.	Permanente
Asociaciones internacionales de juego	Lotería	• Desarrollar un intercambio de opiniones con otros actores de la industria. • Ofrecer la experiencia de la empresa para guiar a otras loterías. • Abrir oportunidades de mercado internacionales.	Gerencia General	martasilva@loteria.cl	Participación en seminarios internacionales, tales como CIBELAE y WLA, participación como expositores, proceso de certificación y reuniones.	Permanente
Estado	Lotería	• Trabajar colaborativamente con reguladores y autoridades en mejorar los marcos normativos y procesos que rigen el mercado de juegos de azar. • Trabajar colaborativamente con las autoridades locales en el desarrollo y crecimiento regional según los objetivos de la Corporación. • Cumplimiento regulatorio. • Comportamiento ético.	Gerencia General	martasilva@loteria.cl	Audiencias, Ley de Transparencia, intervenciones solicitadas por las autoridades y organismos reguladores.	Permanente/ A solicitud del interesado
Miembros de la Junta de Socios de la Corporación	Todos los segmentos	• Conocer la memoria anual y el balance de la Corporación. • Elección de directores de la Corporación. • Pronunciarse sobre la reforma de estatutos y disolución de la Corporación.	Secretaría General	sec.general@udec.cl	Asambleas ordinarias y extraordinarias de socios y socias.	Al menos una vez al año

Afiliaciones a asociaciones y/o gremios



Materialidad 2024

Por tercer año la Corporación realiza un proceso de materialidad respecto de sus temas ambientales, sociales y de gobernanza, siguiendo los lineamientos de la NCG 461 con las modificaciones NCG 519 y el estándar internacional SASB. Con ello, la Corporación no solamente está cumpliendo con los requerimientos de transparencia de la CMF en materia de sostenibilidad, sino que es pionera y un ejemplo a seguir en el sector educacional de Chile y América Latina.

Con la definición de sus temas materiales la Corporación busca:

- Identificar los riesgos y oportunidades en la estrategia corporativa.
- Fortalecer la Corporación para el futuro a través de una estrategia y gestión más resiliente.
- Considerar opiniones y expectativas de los grupos de interés.
- Potenciar y fomentar el concepto del desarrollo sostenible en la sociedad y la comunidad de las distintas entidades.
- Mejorar el reporte sobre la estrategia y el desempeño de la sostenibilidad en la organización.

Para dar respuesta a las diferentes exigencias de los dos sectores industriales relevantes de la Corporación -el principal que es la educación y el secundario que son los juegos de azar de la Lotería de Concepción- este año se realizaron dos procesos independientes que se presentan a continuación.

Durante el 2024, se realizaron dos procesos de materialidad, uno para la Universidad de Concepción y uno para Lotería.

Materialidad 2024 del sector de educación

Para el sector de educación, durante el 2024, se realizó un proceso de actualización de los temas materiales con foco en la Universidad, y un proceso de identificación de riesgos y oportunidades de cada tema, junto a sus posibles impactos en el quehacer de la Corporación en caso de materialización.

Proceso de actualización de la materialidad

1. Propuesta de actualización de los temas materiales 2024, basado en:

- Temas levantados en un proceso de Benchmark de 4 actores del sector de actividad a nivel nacional y regional latinoamericano.
- Temas mencionados en las entrevistas y encuestas en 2023.

Resultado:

15 temas materiales propuestos

2. Evaluación de los temas materiales por parte de UdeC, a través de entrevistas con el Rector, Vicerrectora, Vicerrector de Asuntos Económicos y Administrativos, Director de Desarrollo Estratégico y el Contralor, realizando las siguientes actividades:

- Actualización de los temas materiales, basada en la propuesta.
- Identificación de los riesgos, oportunidades para la Corporación relacionados a estos temas y los posibles impactos en caso de materialización.
- Calificación del grado de relevancia de estos riesgos y oportunidades.

Resultado:

13 temas materiales priorizados, incluyendo cambios en los temas materiales del 2023, tres temas nuevos, y definición de los riesgos, oportunidades e impactos para la organización.

4. Elaboración de la matriz de materialidad para consolidar la evaluación de los temas materiales, tanto desde la perspectiva de la organización (eje horizontal) como de los grupos de interés (eje vertical). Para esta evaluación, se utilizaron puntajes del 0 al 5, siendo 5 la máxima relevancia, y cada respuesta fue ponderada con el mismo peso.

3. Evaluación de los temas materiales por parte de los grupos de interés, a través de una encuesta a las trabajadoras, trabajadores y al cuerpo estudiantil UdeC:

- Priorización de los temas materiales según sus impactos en la creación de valor y en el quehacer de UdeC.

Resultado:

13 temas materiales priorizados por grupo encuestado:

- Funcionarios (502)
- Estudiantes Pregrado (357)
- Personal académico (327)
- Estudiantes Doctorado (62)
- Estudiantes Magíster (45)
- Estudiantes Especialidades (3)

5. Actualización de los indicadores por tema material para evaluar, monitorear y gestionar los temas.

Matriz de Materialidad 2024 UdeC



Cambios en la materialidad:

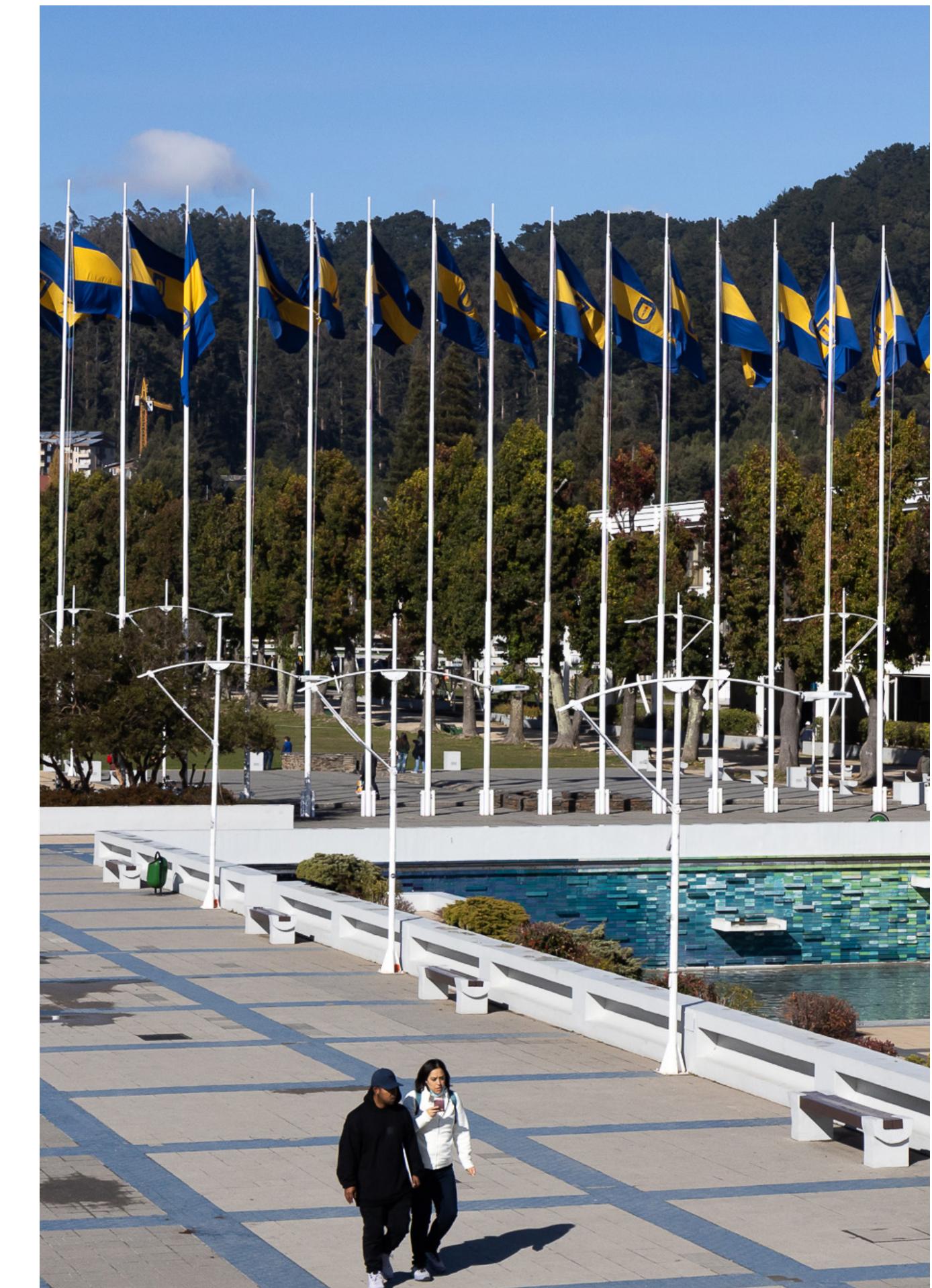
Los mayores cambios en la materialidad 2024 surgen de dos focos:

*** Enfoque en las personas:** La Universidad y las instituciones profesionales son un ecosistema donde las personas se interrelacionan e influyen. Así, el bienestar del cuerpo académico influye en el bienestar de las y los estudiantes y la comunidad, y viceversa. Es por ello, que los temas “Bienestar de las personas”, “Desarrollo y atracción de talentos”, “Inclusión y Diversidad” se refieren a todas las personas de la comunidad UdeC.

*** Nuevos temas materiales:** Por relevancia, se agregaron tres temas nuevos: “Democracia y Participación Universitaria” por la importancia del carácter “participativo” como un valor estratégico de la Universidad, “Gobernanza Institucional” por la relevancia del modelo de estructura de gobernanza que sustenta a la Universidad y “Análisis de Datos” por la incorporación de los datos y la información, como una herramienta relevante para la toma de decisiones.

La siguiente tabla compara la lista de los temas materiales priorizados del 2024 con la del 2023:

Materialidad 2023	Materialidad 2024
1 Calidad de la enseñanza e inserción laboral	1 Calidad de la enseñanza e inserción laboral
2 Investigación y generación de conocimientos	2 Investigación y generación de conocimientos
3 Seguridad de los datos y ciberseguridad	3 Bienestar de las personas
4 Transformación digital	4 Desarrollo y atracción de talentos
5 Vinculación con la comunidad y aporte a la cultura	5 Inclusión y Diversidad
6 Desarrollo y atracción de personas	6 Democracia y participación universitaria
7 Salud mental y bienestar estudiantil	7 Campus sustentable
8 Relacionamiento con autoridades y reguladores	8 Gobernanza institucional
9 Campus abierto y sustentable	9 Seguridad de los datos y ciberseguridad
10 Salud y bienestar de las trabajadoras y los trabajadores	10 Transformación digital
11 Juego responsable (Lotería)	11 Relacionamiento con las autoridades y reguladores
12 Internacionalización y modalidad online	12 Análisis de datos
13 Conservación de la biodiversidad	13 Vinculación con la comunidad y aporte a la cultura
14 Inclusión y diversidad	-



▲ Fotografía: UdeC embanderada

Temas Materiales 2024 del sector de Educación

Tema material	Descripción
Calidad de la enseñanza e inserción laboral	Ofrecer formación de calidad en las carreras de pregrado, postgrado y formación continua, en concordancia con el modelo educativo. Esto incluye, calidad en los contenidos (programas que sean relevantes e innovadores en el tiempo), y calidad en el formato (por ejemplo, modalidad <i>online</i>).
Investigación y generación de conocimientos	Desarrollo de actividades orientadas a la generación de conocimientos, tales como; investigaciones en y entre distintas áreas del saber, la creación artística, la transferencia, la innovación, el emprendimiento y la difusión del conocimiento.
Desarrollo y atracción de talentos	Asegurar la atracción y el desarrollo de talentos en el personal académico, no académico y en las y los estudiantes.
Bienestar de las personas	Fomentar la cultura de bienestar de las personas, impulsado tanto un ambiente laboral positivo, como el bienestar estudiantil, mejorando condiciones y experiencia de vida en UdeC y el campus.
Inclusión y diversidad	Valoración de la diversidad, la no discriminación y la generación de espacios igualitarios.
Democracia y participación universitaria	Generación de un ambiente participativo, de respeto y de colaboración.

Tema material	Descripción
Campus sustentable	Valoración del campus patrimonial y abierto a la comunidad, siendo un ejemplo de desarrollo y sostenibilidad para la sociedad.
Gobernanza institucional	Mantención y actualización de la estructura y procesos necesarios, para la adecuada gestión de la gobernanza.
Seguridad de los datos y ciberseguridad	Implementación de programas de seguridad idóneos para el uso la recopilación y la gestión de datos personales de las personas y de la institución.
Transformación digital	Digitalización de procesos internos de la Corporación y el equipamiento tecnológico respectivo, acompañado con capacitaciones de los equipos en IA generativa.
Relacionamiento con autoridades y reguladores	Relaciones transparentes con autoridades y reguladores con el objetivo de impactar el marco normativo de manera positiva, para las entidades y las personas miembros de la Corporación.
Ánalisis de datos	Uso del análisis de datos para mejorar procesos y experiencias del alumnado y colaboradores.
Vinculación con la comunidad y aporte a la cultura	Generación de políticas, iniciativas y mecanismos sistemáticos de vinculación bidireccional con el entorno local, nacional e internacional y sus organizaciones. Implementar un modelo de diálogo y colaboración, para potenciar la creación de oportunidades de mutuo beneficio con el medio social, cultural, político-administrativo y productivo que contribuya al desarrollo sustentable.

Temas materiales por grupo de interés

En base a la encuesta realizada durante el proceso de materialidad, la Corporación analiza los temas más relevantes por cada grupo de interés.

- Azul: Temas con relevancia máxima
- Rojo: Temas de relevancia alta
- Amarillo: Temas relevantes

#	Tema Material	Personal universitario	Pregrado	Académicos	Doctorado	Magíster	Especialidades
1	Calidad de la enseñanza e inserción laboral	■	■	■	■	■	■
2	Investigación y generación de conocimientos	■	■	■	■	■	■
3	Vinculación con la comunidad y aporte a la cultura	■	■	■	■	■	■
4	Seguridad de los datos y ciberseguridad	■	■	■	■	■	■
5	Bienestar de las personas	■	■	■	■	■	■
6	Transformación digital	■	■	■	■	■	■
7	Ánalisis de datos	■	■	■	■	■	■
8	Campus sustentable	■	■	■	■	■	■
9	Relacionamiento con las autoridades y reguladores	■	■	■	■	■	■
10	Desarrollo y atracción de talentos	■	■	■	■	■	■
11	Gobernanza institucional	■	■	■	■	■	■
12	Inclusión y diversidad	■	■	■	■	■	■
13	Democracia y participación universitaria	■	■	■	■	■	■

Materialidad 2024 del sector de juegos de azar

Durante 2024, Lotería de Concepción realizó un análisis de materialidad con el objetivo de identificar y priorizar los impactos más relevantes de su gestión en ámbitos sociales, ambientales y económicos.

Este proceso se desarrolló conforme a los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y al estándar SASB para el sector de "Casinos y juegos de azar".

4. Priorización de Temas Materiales, en base a los resultados de la encuesta:

Se construyó una matriz de materialidad, donde se definieron siete temas prioritarios para la gestión sostenible de Lotería.

Etapas del proceso de materialidad

1. Revisión del contexto:

- Se realizó una revisión de fuentes primarias y secundarias para establecer el contexto de sostenibilidad aplicable a la organización. Como parte de esta etapa, se elaboró un benchmarking sectorial para identificar buenas prácticas, tendencias clave, y prioridades estratégicas en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG). Además, se consideraron los temas materiales establecidos por el estándar SASB.

2. Definición de impactos, en base a los siguientes insumos:

- A partir del análisis realizado, se identificaron 24 impactos ASG críticos, relacionados con temáticas de gobernanza, medio ambiente, salud y seguridad laboral, relaciones con la comunidad y experiencia del cliente. Estos impactos fueron utilizados como base para las siguientes etapas del proceso.

3. Encuesta a grupos de interés

- Se aplicó una encuesta entre el 18 de julio y el 26 de agosto de 2024, dirigida a siete grupos de interés relevantes para la organización:

- Clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Estado
- Comunidad
- Asociaciones internacionales
- Visión del negocio

Se recibieron

509

respuestas,

destacando una alta participación por parte de clientes (382) y colaboradores (98) lo que permitió contar con una muestra representativa y diversa.

Temas de relevancia máxima:

- Integridad y transparencia / Controles internos sobre el blanqueo de capitales (SASB)
- Confianza y seguridad en el juego
- Protección a los grupos vulnerables / Juego responsable (SASB).
- Innovación y transformación digital

Temas de alta relevancia recomendados:

- Satisfacción de clientes y agencias
- Salud, seguridad y bienestar de colaboradores
- Impacto ambiental

Estos temas fueron priorizados no sólo por su posición en la matriz de materialidad, sino también por su alineación con los intereses estratégicos de la organización, la continuidad de iniciativas reportadas previamente y el compromiso con la sostenibilidad corporativa.

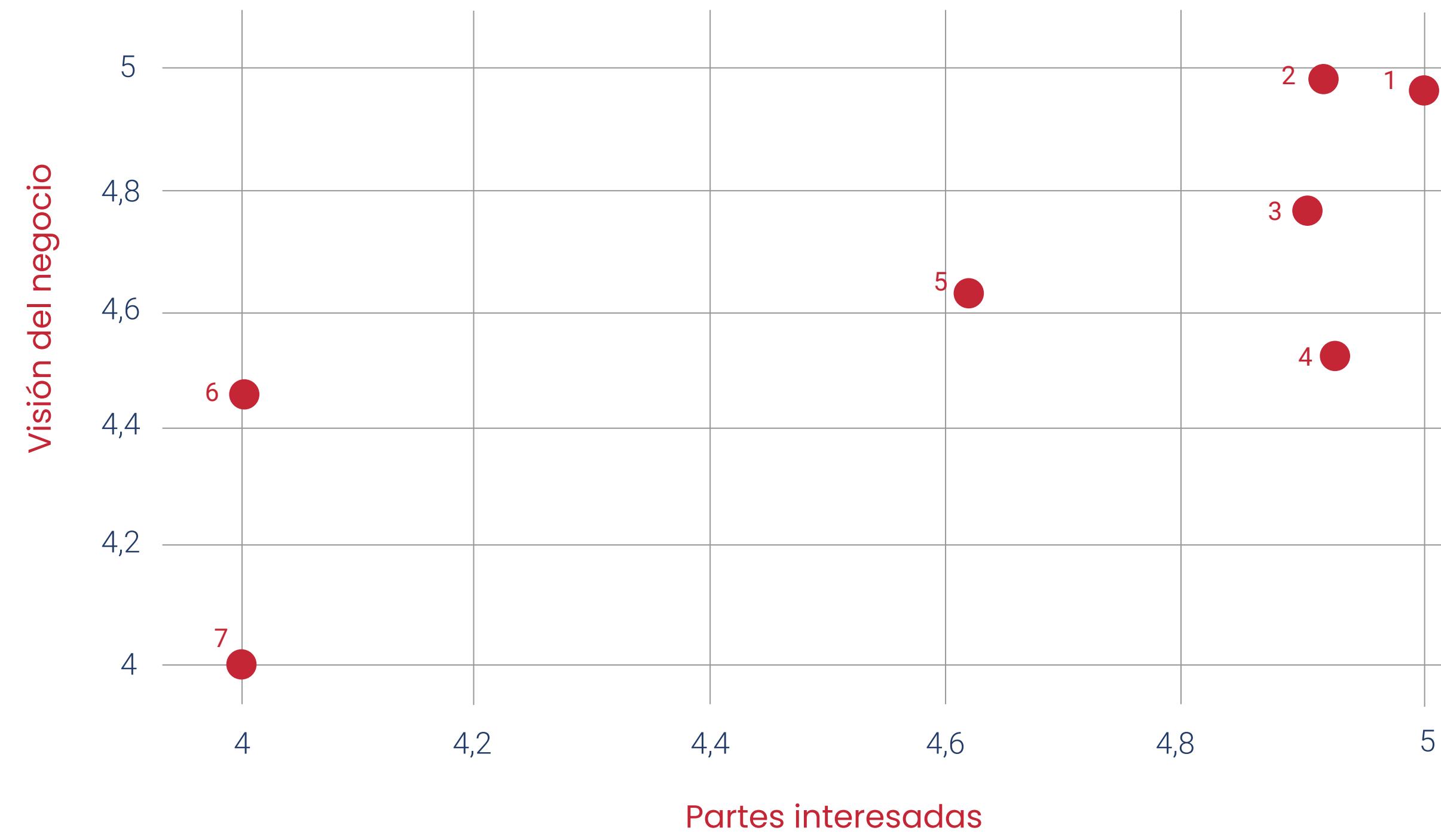
Temas materiales Lotería 2024

Tema material	Descripción
Integridad y transparencia	Engloba el conjunto de políticas, controles y cualquier medida con las que cuente la empresa para prevenir casos de corrupción, reforzar el comportamiento ético, el cumplimiento de las leyes, la transparencia y la credibilidad.
Innovación y transformación digital	Se enfoca en las maneras que Lotería de Concepción aprovecha el uso de la tecnología y se expande hacia medios digitales. Adicionalmente, se refiere al conjunto de prácticas implementadas para fomentar la creatividad, el desarrollo de nuevos productos y la eficiencia de los procesos.
Confianza y seguridad en el juego	Alude a las prácticas establecidas por Lotería de Concepción para resguardar los datos e información de sus clientes, agencias y el negocio en general, así como los controles de seguridad dispuestos para prevenir estafas, robos y publicidad engañosa.
Juego responsable	Hace referencia a prácticas, códigos o políticas enfocados en promover una industria de los juegos de azar responsable y consciente del perjuicio que esta puede generar a sus clientes.
Salud, seguridad y bienestar de colaboradores	Hace referencia a las prácticas laborales implementadas por Lotería de Concepción para favorecer la salud, seguridad y bienestar de sus colaboradores en los espacios de trabajo y fuera de ellos.
Satisfacción de clientes y agencias	Se refiere a las medidas implementadas por Lotería de Concepción para conocer qué tan satisfechos se encuentran sus clientes y agentes.
Impacto ambiental	Hace referencia a cómo la empresa se hace cargo del impacto ambiental de sus operaciones (agua, energía, residuos).



▲ Fotografía: evento con la comunidad de Lotería.

Matriz de materialidad Lotería 2024



1. Integridad y transparencia
2. Confianza y seguridad en el juego
3. Innovación, transformación digital y ciberseguridad
4. Satisfacción de clientes
5. Protección a grupos vulnerables
6. Salud, seguridad y bienestar de colaboradores
7. Impacto ambiental



▲ Fotografía: Premio Desiderio González Medina 2024