

Estado de Información No Financiera

GRUPO CASTILLA

2023



grupo
castilla

Contenido

- Carta del CEO 1**
- Gobernanza 2**
 - Principios que rigen el informe..... 2**
 - Grupo Castilla 3**
 - Estructura de gobernanza 8**
 - Principios que rigen la gobernanza 9**
 - Modelo de negocio 10**
 - Misión, visión y valores.....10
 - El sector de los RRHH13
 - Tipología de clientes14
 - Información financiera de Grupo Castilla16
 - Información sobre el personal.....17
 - Servicios y productos de Grupo Castilla 18**
 - Servicios de Conocimiento.....21
 - Soluciones Tecnológicas.....24
 - Cadena de valor 27**
 - Mapa de procesos.....27
 - Ciclo de Deming.....28
 - Pensamiento basado en riesgos.....29
 - Alianzas, afiliaciones y certificaciones..... 30**
 - Proveedores tecnológicos.....30
 - Programa de Partners.....34
 - Certificaciones.....35
 - Análisis sostenible 2023 35**
 - Análisis de los indicadores del sistema.....36
 - Evaluación de riesgos y oportunidades38
 - Análisis de las no conformidades (NC) y acciones correctivas 40
 - Análisis de las oportunidades de mejora.....42
 - Evaluación de aspectos ambientales42
 - Medidas de la satisfacción del cliente.....44
 - Evaluación de proveedores externos.....46
 - Evaluación del cumplimiento legal46
 - Resultado de las auditorías.....47
 - Evaluación de las partes interesadas.....47

Grupos de Interés (Stakeholders)	48
Participación de las partes interesadas	49
Temas materiales	56
Cuestiones medioambientales	57
Política de Calidad y Medioambiente	57
Proceso de Gestión Ambiental	58
Contaminación	62
Datos de consumos de Grupo Castilla	62
Certificados energéticos de Grupo Castilla	63
Economía circular y prevención y gestión de residuos	64
Uso sostenible de los recursos	65
Cambio climático	65
Cuestiones sociales y relativas al personal	67
Empleo	68
Absentismo laboral	70
Permiso parental	70
Brecha salarial	71
Formación	72
Acciones formativas realizadas en 2023.....	72
Balance de acciones formativas Grupo Castilla 2023.....	73
Balance de acciones formativas de políticas corporativas de la compañía.....	73
Diversidad e igualdad	74
Igualdad Retributiva	74
Salud y seguridad	75
Organización del trabajo	76
Relaciones sociales	76
Accesibilidad universal	77
Cuestiones sobre el respeto a Derechos Humanos	78
Cuestiones sobre la lucha contra la corrupción y el soborno	79
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	79
Canal de denuncias	79
Cuestiones sobre la sociedad	80
Subcontratación y proveedores	80
Cyberseguridad	81
Índice de contenidos GRI	84

Carta del CEO



Carles Castilla

En un entorno caracterizado por la rápida evolución tecnológica y la creciente demanda de soluciones integrales en la gestión de Recursos Humanos, hemos reafirmado nuestro compromiso con la sostenibilidad, la innovación y la excelencia en el servicio, por este motivo, el año 2023 ha sido un año de gran transformación para Grupo Castilla.

El desarrollo continuo del talento en las organizaciones se ha consolidado como nuestro principal negocio. Durante 2023, más de 500 personas participaron en nuestros programas de formación, y completamos con éxito más de 500 procesos de selección. Además, gracias a nuestras soluciones tecnológicas, ayudamos a digitalizar los procesos de gestión de personas a los 3.800 clientes de nuestra cartera.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en 2023 con la implantación de nuevas prácticas para reducir nuestro impacto ambiental, promoviendo el uso eficiente de recursos y tecnologías verdes

en nuestras operaciones, lo que nos permite estar en vías de obtener la certificación ISO 14001 en 2024, reafirmando nuestra implicación con la gestión medioambiental y la reducción de nuestra huella ecológica. Este enfoque hacia la sostenibilidad lo extendemos también hacia el mercado, promoviendo la eliminación del papel en nuestros clientes mediante la digitalización de los procesos en RRHH. Además, promovemos la igualdad de género y la diversidad, por ese motivo en 2023 nuestro equipo directivo participó en programas que fomentan un entorno de trabajo inclusivo y garantizan la igualdad de oportunidades, así como el desarrollo profesional de todas nuestras personas empleadas.

Mirando hacia el futuro

Nuestro Plan Estratégico 2026 nos guía hacia un futuro con un crecimiento sostenible, duplicando la cifra de negocios y mejorando la rentabilidad.

Nuestro innovador enfoque 360° nos permite abordar una gestión integral de personas, combinando el conocimiento con la tecnología para ofrecer a los clientes una respuesta global y completa.

Agradecemos a todos nuestros grupos de interés su continuo apoyo y confianza. Juntos, seguiremos impulsando la innovación y la excelencia en la gestión de los Recursos Humanos.

Atentamente,

Carles Castilla

Gobernanza

Principios que rigen el informe

(GRI 2-2, 2-3 y 2-5)

A finales de 2018 se publicó en el BOE la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modificó el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante la Ley 11/2018), que sustituye el Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se traspuso al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre la diversidad.

En este contexto, este es el primer ejercicio en que Grupo Castilla debe incluir el estado de información no financiera en el informe de gestión consolidado, conforme a lo señalado en la tabla "Índice de contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad".

Los indicadores clave de resultados no financieros incluidos en este Estado de Información No Financiera se han preparado utilizando como referencia los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (estándares GRI), marco internacional de reporting que se contempla en el nuevo artículo 49.6.e) del Código de Comercio introducido por la Ley 11/2018. Es por ello por lo que "Este informe se ha elaborado utilizando como referencia los estándares GRI".

Para elaborar el apartado de cuestiones medioambientales, sólo se han tenido en cuenta los datos relativos a la sociedad dominante de Grupo Castilla, dada la poca significatividad de las sociedades dependientes en cuanto a impacto medioambiental.

La información incluida en el estado de información no financiera, que forma parte del informe de gestión consolidado y que acompañará las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2023 de la sociedad Carlos Castilla Ingenieros, S.A., está verificada por Tax and Auditing Consultants, S.L. en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 en el artículo 49 del Código de Comercio.

El periodo de elaboración del Estado de Información no Financiera es anual, coincidente con el de elaboración de las cuentas anuales consolidadas.

Para atender cualquier pregunta sobre el presente informe o sus contenidos pueden dirigirse a info@grupocastilla.es

Grupo Castilla

(GRI 2-1, 2-2 y 2-6)

Grupo Castilla es una de las compañías españolas líder en servicios de conocimiento y software para la gestión de personas. Fundada en 1979, inicialmente, como una compañía de base tecnológica, ha evolucionado para convertirse en Partner de RRHH de sus más de 3.800 clientes, tanto de entidades públicas como privadas.

Con más de 40 años en el sector, desde Grupo Castilla fusionamos la fuerza de nuestro expertise en materia de Recursos Humanos con el soporte de la tecnología para optimizar y enriquecer la gestión del verdadero valor de las organizaciones: las personas.

A través de exitosas integraciones de empresas del sector y el novedoso Programa de Partners, Grupo Castilla ha generado una sólida "Red de Conocimiento", liderada por la solvencia y la profesionalidad de nuestros expertos, que hacen factible el desarrollo de proyectos competitivos y con estándares de máxima calidad. Unos servicios estratégicos que se apoyan en la innovación tecnológica para satisfacer todas las necesidades de los clientes, brindándoles ventajas como las siguientes:

Servicio integral en gestión de personas

Unimos Conocimiento y Tecnología para ofrecer un enfoque 360° único en el mercado, con la capacidad de atender cualquier necesidad en el ámbito de la gestión de Personas.

Amplia cobertura sectorial

Ofrecemos proximidad, ya que contamos con 18 oficinas distribuidas por todo el territorio nacional.

Personalización

Prestamos servicios estratégicos que, apoyados en soluciones tecnológicas, responden a las necesidades particulares de cada cliente, tanto del ámbito público como privado.

Independencia

Contribuimos a mejorar la toma de decisiones empresariales, añadiendo mayor eficiencia, agilidad y autonomía en los procesos.

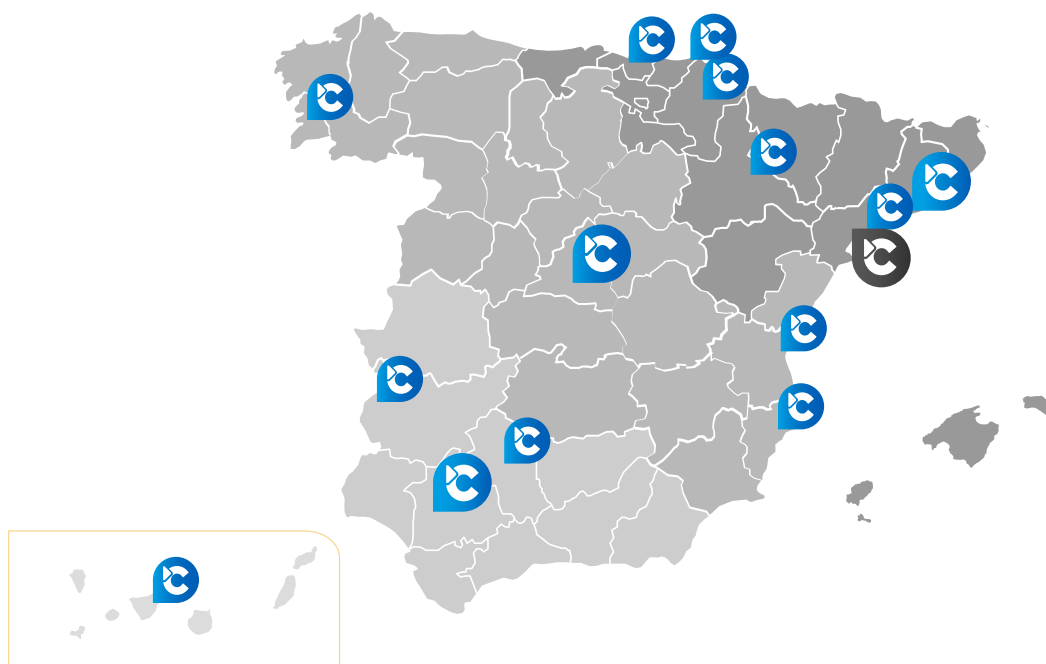
Soluciones adaptables

Nuestras soluciones se adaptan a las constantes modificaciones legislativas y son integrables con cualquier aplicación corporativa instalada (control de presencia, ERP...).

Inversión constante en I+D+i

Invertimos 1,5M € en I+D+i para promover la evolución continua de soluciones de nómina y RRHH, escalables y basadas en la filosofía del dato único.

Actualmente la organización cuenta con 18 oficinas que dan servicio a los distintos clientes de Grupo Castilla, a través de 3 zonas del territorio español: Zona Norte, Zona Centro y Zona Sur, siendo la sede Riudoms (Tarragona).



Nuestra meta del actual Plan Estratégico para 2026 prevé:

- ▶ Alcanzar una facturación de 45M€, con el negocio de conocimiento aportando el 30% de las ventas (Negocios de Talent Service y Laboralitas).
- ▶ Alcanzar un EBITDA de 10M€
- ▶ Alcanzar el 100% de clientes en Cloud
- ▶ Completar todas las migraciones de producto, facturando INNIA 2M€
- ▶ Mantener un NPS (Net Promoter Score) de las personas positivo.

Grupo Castilla tiene su domicilio en Riudoms (Tarragona), y constituye el objeto social de su sociedad dominante (Carlos Castilla Ingenieros, S.A.):

- ▶ La compraventa, comercialización, distribución, importación y exportación de toda clase de aparatos ordenadores y de la informática en general, así como el proceso y análisis de datos y la confección de programas y el desarrollo de estos, para la industria y el comercio en general, en base a la informática citada.
- ▶ El asesoramiento integral que consiste en el asesoramiento, estudio, realización, implementación, gestión y/o control de proyectos, por sí o mediante la contratación o colaboración de empresas o profesionales cualificados, en materias legales, administrativas, contables, fiscal, organizativo familiar, empresarial, financiero, inmobiliario, urbanístico, innovación tecnológica, medioambientales, gestión integral de recursos, ordenación del territorio y desarrollo sostenible, comercio exterior, agrícola, ganadero, aprovechamiento cinegético, alimentarios y/o nutricionales, ingenieras, energías de todo tipo, sistemas de calidad, I+D+i, inversiones e informática, planes estratégicos y/o de negocios de cualquier tipo, para empresas, Administraciones Públicas y/o personas físicas que soliciten alguno, varios o todos los servicios con independencia de su nacionalidad.

- ▶ Consultores de publicidad y marketing por cuenta propia o ajena. Selección y colocación de personal.
- ▶ Formación de manera directa o indirecta, de manera presencial, a distancia o vía web de cualquiera de las actividades enumeradas anteriormente.
- ▶ Outsourcing de manera directa o indirecta, de cualquiera de las actividades enumeradas anteriormente, incluida la formación y explotación de nóminas Intermediación en el asesoramiento jurídico laboral.
- ▶ La compraventa e intermediación de toda clase de fincas rústicas y urbanas, la promoción y construcción sobre las mismas de toda clase de edificaciones, su rehabilitación, venta o arrendamiento no financiero, y la construcción de toda clase de obras públicas o privadas. Instalaciones de cualquier naturaleza, decoración y acabado de todo tipo de inmuebles, así como sus reparaciones y mantenimientos posteriores. Compraventa, comercio al por mayor y menor, importación y exportación de todo tipo de materiales de construcción y maquinaria relacionada. Servicios de control, conserjería y guardería de inmuebles. La compraventa y comercialización de derechos de aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles. El estudio, desarrollo, comercialización, planificación publicitaria y marketing de aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles, ofertas y estancias vacacionales y de tiempo compartido. Gestión urbanística del suelo.

La Sociedad matriz de Grupo Castilla es la mercantil **CARLOS CASTILLA INGENIEROS, S.A.**, entidad fundada en 1985 y bajo la que dependen las siguientes sociedades:

APLICACIONES Y PROYECTOS INFORMÁTICOS, S.A., domiciliada en Riudoms

Constituye su objeto social el desarrollo y comercialización de programas informáticos, la realización de todo tipo de trabajos de carácter informático, de sistemas y de organización industrial, así como la comercialización de ordenadores y demás periféricos.

R.P.S. 3 INFORMATION SYSTEMS, S.L., domiciliada en Riudoms

Constituye su objeto social el desarrollo y comercialización de programas informáticos, la realización de todo tipo de trabajos de carácter informático, de sistemas y de organización industrial, así como la comercialización de ordenadores y demás periféricos.

PEIXE SOFTWARE, S.L., domiciliada en Riudoms

Constituye su objeto social la actividad agrícola, ganadera forestal, pesquera, industrial, de construcción, comercial, turística, transportes, comunicaciones, intermediación, profesionales, de servicios en general, y en especial la actividad de intermediación, actividades profesionales y consulta de aplicaciones informáticas y suministro de programas de informática.

SALTOR TALENT, S.L., domiciliada en Riudoms

Constituye su objeto social:

- ▶ La intermediación en la prestación de servicios de búsqueda, selección de personal y laborales;
- ▶ La intermediación en la prestación de servicios legales, tributarios, de ingeniería, económicos y consultorías a personas, entidades, organismos y empresas de cualquier naturaleza, sin limitación alguna;
- ▶ La prestación de servicios de capacitación en las materias relacionadas en el primer apartado.

NÓMINA FOKE, SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.A., domiciliada en Bilbao

Constituye su objeto social:

- ▶ La investigación, desarrollo, producción y comercialización, importación y exportación de toda clase de productos informáticos, alquiler, venta, importación y exportación y prestaciones de servicios y mantenimiento de ordenadores, y otras máquinas de cálculo;
- ▶ El asesoramiento, asistencia técnica y suministro de todos aquellos elementos que constituyen los equipos y los programas en las áreas de los objetos indicados;
- ▶ La publicación de estudios técnicos, análisis, programación de sistemas informáticos y cualquier otra actividad de soporte y asistencia de las áreas dichas;
- ▶ La participación en cualquier otra sociedad que opere en los campos anteriormente descritos;
- ▶ La elaboración, la realización, compra o venta de toda clase de estudios y proyectos económicos, industriales de ingeniería y urbanísticos, así como asistencia técnica, investigación de mercados o investigación electoral;
- ▶ La realización de toda clase de asesoramiento y asistencia industrial, comercial y financiera.

AMB LES PERSONES 2018, S.L., domiciliada en Riudoms

Constituye su objeto social:

- ▶ El diseño, desarrollo e implementación de políticas y procedimientos para fomentar el desarrollo empresarial y la organización de RRHH en las empresas;
- ▶ El diseño, desarrollo y aplicación de procesos de acompañamiento para fomentar el desarrollo empresarial o personal;
- ▶ El diseño, desarrollo e impartición de contenidos formativos, relacionados con los apartados anteriores;
- ▶ La gestión de espacios de Coworking, Cohousing, Centros Geriátricos, Centros Formativos y Centros Residenciales de Formación;
- ▶ La representación de personas o empresas;
- ▶ La selección de personal.

ESSI PROJECTS, S.A., domiciliada en Riudoms

Constituye su objeto social la asesoría, instalación y formación de proyectos de informática e Internet.

EDUSTANCE, S.L., domiciliada en Riudoms

Constituye su objeto social la fabricación y comercialización de software.

ONIRIA CONSULTING, S.L., domiciliada en Riudoms

Constituye su objeto:

- ▶ La prestación de servicios de gestión, administración y asesoramiento integral a toda clase de empresas o particulares;
- ▶ La intermediación y la coordinación en la prestación de servicios de asesoramiento financiero en materia de inversiones, productos bancarios y créditos, incluida la búsqueda de financiación;
- ▶ La actuación como sociedad holding pudiendo a tal efecto proceder a la compraventa, tenencia, gestión y administración de acciones y/o participaciones en cualesquiera otras sociedades independientemente de cuál sea su naturaleza objeto y características;
- ▶ La compraventa, arrendamiento (excluido arrendamiento financiero), permuta, explotación y, en general, adquisición y enajenación por cualquier título de terrenos, solares y, en general, de fincas rústicas o urbanas de cualquier especie;
- ▶ La compraventa de placas y equipos fotovoltaicos, incluyendo su implementación y realización de pruebas, ensayos y desarrollos físicos en los mismos.

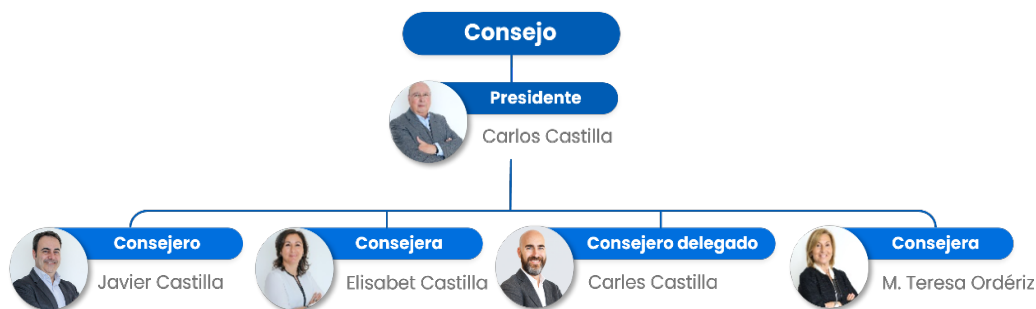
Las actividades que vienen desarrollando todas las sociedades se encuentran enmarcadas dentro de las contempladas en sus respectivos objetos sociales estatutarios.

Estructura de gobernanza

(GRI 2-9)

La trayectoria de crecimiento y mejora continua de Grupo Castilla es posible gracias a un gran equipo de profesionales comprometido, colaborativo y eficiente, que permite la consecución de nuestros objetivos comunes.

Grupo Castilla cuenta con un Consejo de Administración formado por 5 personas, formado por los siguientes miembros:



Por otro lado, el equipo directivo de Grupo Castilla lo conforman las siguientes personas:



El equipo de Grupo Castilla se ha desarrollado hasta consolidar una estructura con cuatro niveles estratégicos, que maximizan la colaboración, eficiencia y consecución de nuestros objetivos comunes.

Principios que rigen la gobernanza

(GRI 2-23)

Grupo Castilla dispone de las siguientes políticas y documentos que serán los pilares del contenido de este informe:

- ▶ Política y manual de calidad y medioambiente
- ▶ Política de seguridad
- ▶ Pacto de empresa
- ▶ Plan de igualdad
- ▶ Política de formación
- ▶ Política de protección de datos de carácter persona
- ▶ Plan de prevención

Modelo de negocio

Misión, visión y valores

(GRI 2-6, 2-23)



En Grupo Castilla nos caracteriza la voluntad de mejora continua, por este motivo, nuestro propósito es evolucionar la gestión de personas y su digitalización.

Aportamos valor a nuestros clientes a través de un servicio integral, personalizado y adaptado a sus necesidades, mediante una permanente innovación en nuestros productos y servicios.

Nuestra máxima preocupación es conseguir que cada uno de nuestros clientes se sienta atendido en todo momento, proporcionándole respuestas ágiles y especializadas gracias a un excelente servicio postventa.

*Fusionamos **conocimiento** y **tecnología** para garantizar el éxito en la gestión de personas, con un enfoque 360° único en el merca*

Propósito corporativo

Evolucionar la gestión de personas y su digitalización, alineándolas al negocio de las organizaciones, facilitando la toma de decisiones mediante el análisis de los datos y siendo medioambientalmente sostenibles.

Misión

Crecer sosteniblemente creando valor a nuestros clientes, accionistas, empleados y para la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad.

Visión

Ser líder en España como proveedor integral de servicios y soluciones en gestión de personas, en el segmento medio-alto del sector privado y público, y de referencia en soluciones HCM Cloud, con un modelo de negocio sostenible, de capital nacional y manteniendo los valores de empresa familiar.

Valores

Fiabilidad	Equipo humano y tecnológico especializado en soluciones de gestión de capital humano y consultoría, con sólida y contrastada experiencia.
Compromiso	La satisfacción del cliente, más allá de la rentabilidad.
Proximidad	Cercanía y calidad de servicio en todo el territorio.
Empresa familiar	Agilidad en la toma de decisiones, protegiendo los intereses del cliente y personas empleadas.
Innovación	Formación continua e inversión constante para mejorar funcional y tecnológicamente nuestras soluciones.
Reconocimiento	Marca con una amplia trayectoria en el mercado desde 1979.
Confianza	Espíritu de equipo con nuestros clientes y colaboradores.
Adaptabilidad	Conocimiento normativo local para la adaptación continua de nuestros productos y servicios.
Conciencia Ecológica	Compromiso con la protección del medioambiente mediante la adopción de prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones y soluciones.

En base a todo ello, la Dirección General de Grupo Castilla consciente del compromiso con las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas, y teniendo en cuenta el análisis del contexto y de los riesgos y oportunidades, ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y medioambiente (SGA) basado en la norma ISO 9001 e ISO 14001 con el siguiente alcance: Prestación de servicios especializados de Recursos Humanos, para empresas de capital privado y Administraciones Públicas, en los ámbitos de:

- ▶ Consultoría estratégica, funcional y tecnológica, tanto en local como en la nube
- ▶ Externalización de procesos (BPO)
- ▶ Soporte y atención a personas usuarias (postventa)

Y ha adoptado los siguientes principios esenciales:

- ▶ Proporcionar conocimiento y soluciones de RRHH que permitan gestionar de forma eficiente el verdadero valor de las compañías: las personas.
- ▶ Aportar valor a los clientes a través de un servicio integral que cubra sus necesidades, desde la definición del proyecto, consultoría estratégica y de producto y el servicio postventa, trasladando un conocimiento experto en materia de RRHH.

- ▶ Mantener la confidencialidad de la información facilitada por nuestros clientes, así como la protección de datos personales.
- ▶ Proporcionar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para desarrollarla actividad en el mejor entorno de trabajo.
- ▶ Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización.
- ▶ Establecer un proceso continuo de mejora, para alcanzar los objetivos y metas marcados dentro del SGC y SGA del Plan Estratégico Corporativo.
- ▶ Implicar, motivar, formar y comprometer al personal, con el objetivo de buscar su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del SGC.
- ▶ Asegurar la protección del medioambiente, a través de buenas prácticas, para la prevención de la contaminación y reducción de los impactos ambientales que generan nuestras actividades.













El sector de los RRHH

(GRI 2-6)

Del análisis realizado sobre el sector de los RRHH, se ha podido elaborar la siguiente comparativa del mercado, donde se observa el posicionamiento que tiene Grupo Castilla frente a las grandes empresas del sector. El análisis se ha llevado con la siguiente metodología:

- ▶ En primer lugar, se procedió a realizar una clasificación de empresas por tipo de negocio según BBDD interna e identificación de competidores adicionales mediante un proceso colaborativo.
- ▶ En base a la lista, se realizó un cálculo de la cifra de facturación en España del último ejercicio procesado (2022-23). Con esta información se realizó la selección TOP 25 de cada línea de negocio, por facturación.
- ▶ Posteriormente se procedió al análisis para asignación del % de la línea de negocio (Mediante estudio de la página web y gracias al conocimiento previo e interno (análisis histórico, clipping...))
- ▶ Finalmente se realizó la calibración y contraste de resultados por competidor con perfiles expertos.

Teniendo en cuenta todo el proceso anterior, se creó el Ranking global de RRHH TOP12.

#	Competidor	Total*	% RRHH	RRHH
1	 SAP	555	48%	266
2	 THE ADECCO GROUP	267	24%	65
3	 cegid	88	68%	60
4	 MichaelPage	53	100%	53
5	 alight	71	70%	50
6	 ADP	89	50%	45
7	 Talent Solutions ManpowerGroup	31	100%	31
8	 Wolters Kluwer	78	40%	31
9	 Gi Group	143	19%	27
10	 randstad	84	32%	27
11	 sage	130	20%	26
12	 grupo castilla	28	90%	25

*Facturación en millones de euros. Última facturación disponible según registro mercantil (2022/2023)

El sector de los RRHH está en constante evolución, comprender y anticiparse a las tendencias de mercado es fundamental para mantenerse relevante, innovar con éxito y ofrecer soluciones que superen las expectativas de nuestros clientes.

Para poder hacer frente a todas estas incógnitas, se ha estudiado cuáles son las tendencias de mercado para 2024, siendo el detalle el siguiente:

Tendencias del mercado:

- ▶ **Modelo SaaS:** Pago por uso del software
- ▶ **Reorientación a RRHH:** Foco áreas no-nómina
- ▶ **Externalización Nómina:** Eficiencia procesos
- ▶ **Digitalización:** HR Analytics, App, Portales, conectividad...
- ▶ **Proveedor integral:** Unificación de aplicaciones

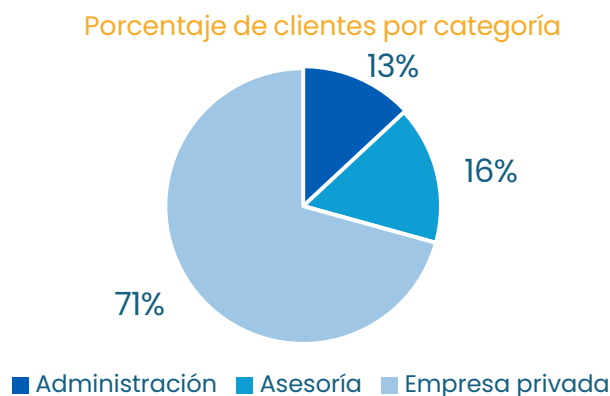
Tipología de clientes

(GRI 2-6)

Grupo Castilla aporta valor a sus clientes a través de un servicio integral, personalizado y adaptado a todas sus necesidades, con una apuesta constante por el desarrollo tecnológico.

La máxima preocupación de Grupo Castilla es conseguir que cada uno de sus clientes se sienta atendido en todo momento, proporcionándoles respuestas ágiles y especializadas con un excelente servicio postventa.

El porcentaje de clientes por categoría sobre el total de la cartera de clientes a 31 de diciembre de 2023 es el siguiente:



Empresa Privada



Administración General del Estado y empresas públicas



Administración local



Información financiera de Grupo Castilla

Con más de 375 profesionales y un volumen de facturación de 25,3M€ al cierre del ejercicio 2023 y más de 330 profesionales y un volumen de facturación de 21,8M€ al cierre del ejercicio 2022, Grupo Castilla se consolida como una de las empresas líder en el sector de servicios de conocimiento y software para la gestión de persona.

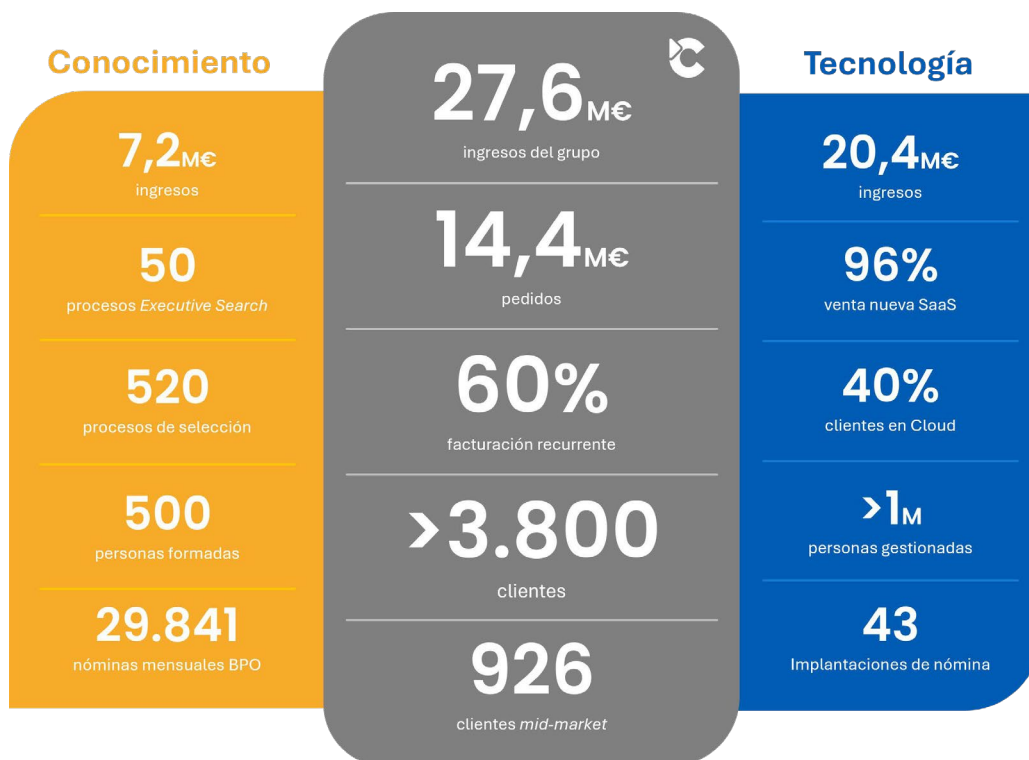
La práctica totalidad de la facturación de Grupo Castilla se materializa en territorio nacional.

En el ejercicio 2023 los beneficios después de impuestos de Grupo Castilla han sido de 1,2 millones de euros, mientras que en el ejercicio 2022 fue de 0,4 millones de euros.

El pago por impuesto sobre beneficios corriente del ejercicio 2022 fue de 188.791 euros.

2023 en cifras

A continuación, os mostramos las cifras de los ingresos agregados de todas las filiales de Grupo Castilla desde el 1 de enero de 2023:



Información sobre el personal

(GRI 2-7, 2-30)

La distribución del número de personas empleadas de Grupo Castilla al cierre de los ejercicios 2022 y 2023, desglosado por sexo y tipología de contrato, es el siguiente:

Número de personas según contrato laboral	Ejercicio 2023		Ejercicio 2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<i>Fijo o permanente</i>	181	186	165	156
<i>Temporal</i>	3	5	3	6
TOTAL	184	191	168	162

Número de personas según contrato laboral	Ejercicio 2023		Ejercicio 2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<i>A tiempo completo</i>	167	187	160	148
<i>A tiempo parcial</i>	17	4	8	14
TOTAL	184	191	168	162

Todas las personas que integran la plantilla laboral de Grupo Castilla están acogidas al convenio colectivo que le es de aplicación.

Servicios y productos de Grupo Castilla

(GRI 2-6)

En un contexto de gestión del cambio, tan importante es la calidad del producto, como la del servicio. En Grupo Castilla nos complace formar parte de los equipos de trabajo de nuestros clientes, los acompañamos como partner estratégico en el impulso de la gestión de personas, cubriendo con nuestros servicios de RRHH todo el ciclo de vida del empleado y de la empleada.

Ofrecemos un servicio de mantenimiento y soporte técnico poniendo a disposición de los clientes un equipo de personas expertas especialistas en el área laboral y de RRHH para atender sus necesidades a través de diversos canales: servicio de atención telefónica, servicio de asistencia remota y soporte presencial.

A partir del año 2023 en Grupo Castilla estamos inmersos en el Plan Estratégico 2023- 2026, y sirve para trazar las líneas de actuación y la gobernanza que marcarán la evolución deseada de Grupo Castilla para este ciclo. Las aportaciones del personal son muy importantes y por ello, el Plan Estratégico es un trabajo conjunto de todas las personas participantes. La metodología está basada en proyectos estratégicos poniendo el foco en el desarrollo de las líneas de negocio basadas en el conocimiento especializado en RRHH, así como la transformación del negocio. Disponer del Plan Estratégico, es vital dado que es el paso previo y necesario para la elaboración del Presupuesto elaborado en base al proceso *PS-15 Presupuestos colaborativos*.

El ejercicio de diseño y planificación estratégica se lleva a cabo mediante una serie de talleres participativos, donde se van trabajando todos los componentes del PE, buscando siempre una alineación y consenso entre todas las personas participantes:

- ▶ Propósito corporativo: Razón de existir de una empresa. Permanente a lo largo de los años y puede ser el mismo durante varios PE. Aportación de valor a la sociedad y al medio ambiente
- ▶ Misión, visión, valores y competencias clave: ¿Qué queremos ser? ¿A dónde queremos llegar? La misión identifica la razón de ser de Grupo Castilla, el núcleo de negocio. Y los valores son los fundamentos y principios que guían el esfuerzo de la organización. El otro aspecto importante son las competencias clave que suponen las capacidades y conductas que deben seguirse de forma estricta, ya que son esenciales para desarrollar nuestro negocio.
- ▶ DAFO, meta, focos y objetivos estratégicos: ¿Dónde y cómo estamos? ¿Cómo podemos llegar? Análisis inicial y objetivos a corto, medio y largo plazo para alcanzar la meta.
- ▶ Proyectos estratégicos (PR): Proyectos transversales y colaborativos para conseguir los objetivos estratégicos, liderados por personal no-directivo (líderes, en su mayoría mandos intermedios RU). Al menos, cumplen 2 de los siguientes requisitos:
 - Son de larga duración (más de 1 año)
 - Su finalización impacta directamente sobre la meta del PE

- Complejos y transversales, afectando a varias áreas y unidades
- Consumen gran cantidad de recursos
- Mejora el posicionamiento de la compañía en el mercado
- Altera el porfolio de productos y servicios (P&S) ofrecido por GC

Una de las partes más importantes del proceso es el análisis interno y externo, de la situación actual de Grupo Castilla, en cuanto a:

- Capacidades, Problemática, Entorno, Tendencias de mercado y
- Aspectos positivos y negativos que pueden afectar al presente o futuro.

La definición del PE se lleva a cabo en T4, momento en el cual la Dirección General, ED, RU y líderes de proyectos, organizan unos talleres participativos de 2 días, para conocer la percepción del estado de la compañía y consensuar la propuesta de PE (incluyendo un borrador de los PR). Este proceso estará guiado por una Consultora Externa con el objetivo de mejorar la participación de todos los empleados y aflorar una mayor intervención de todas las personas que participan en los talleres.

El diseño del PE comienza unos días antes de iniciar los talleres presenciales. Se realiza un análisis participativo previo mediante 2 herramientas: la matriz KISS (Keep, Improve, Start, Stop) y un análisis DAFO mediante el cual se detectan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la compañía.

En base a esta información de situación, luego los talleres colaborativos continúan para trabajar en el Plan Estratégico (PE), hasta conseguir definir los 3 componentes más importantes:

1. Meta

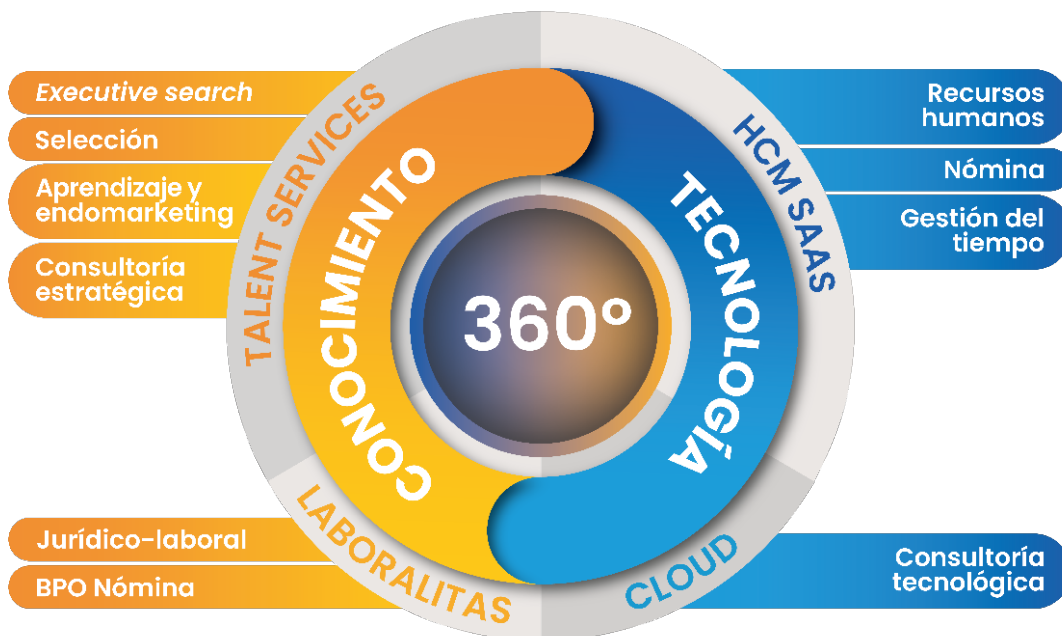
2. Focos y Objetivos Estratégicos (OE)

3. Proyectos Estratégicos (PR)

Para Grupo Castilla, Innovar es algo que forma parte de nuestro ADN:

- ▶ Ofrecemos soluciones al cliente en materia de gestión de nómina y talento
- ▶ Acompañamos y guiamos en la transformación digital del departamento de RRHH del cliente
- ▶ Perseguimos la excelencia de nuestros clientes poniendo el foco en potenciar las personas como el factor clave en el crecimiento de su compañía.

La fusión de conocimiento y tecnología en gestión de personas con un enfoque 360° es un tándem perfecto entre servicios estratégicos y soluciones tecnológicas para abordar la gestión integral de personas.



Servicios de Conocimiento

Nos anticipamos a los requisitos y hacemos un ejercicio de escucha activa del mercado, lo que nos permite asesorarte y redefinir tus necesidades.

Nuestro equipo está dividido por áreas de especialización que van desde el Executive Search hasta la Selección y el Aprendizaje.

La trayectoria de nuestros profesionales nos avala y es el pilar fundamental para establecer una relación de confianza basada en la cercanía.

¿Qué metodología utilizamos?



Análisis de necesidades

- Estudio detallado del contexto y la cultura empresarial.
- Aportación de información de valor añadido para la organización.
- Evaluación de los requisitos del proceso.



Definición y planificación

- Acuerdo sobre el entendimiento de la necesidad.
- Determinación de las etapas del proyecto.
- Plan de acción.



Ejecución del servicio

- Puesta en marcha del proceso: Fase de búsqueda, evaluación de candidatos, selección de perfiles, diseño de formaciones ad hoc...



Entregables e implantación

- Transferencia de la documentación relacionada con el proyecto.
- Inicio del proceso de onboarding.
- Impartición de formaciones.



Seguimiento y soporte

- Gestión de peticiones
- Asesoramiento y seguimiento del Servicio
- Feedback constante



Aprendizaje y soft skills

- Refuerzo de las competencias y habilidades de tu equipo
- Foco en liderazgo, adaptación al cambio, gestión de equipos...

A continuación, los servicios concretos que realizamos:

Talent Services

Executive Search

Encontramos **perfiles directivos y ejecutivos clave** para tu organización

- Executive Assessment
- Comités de dirección
- Human Consulting
- Talent Mapping
- Definición de posiciones clave

Selección

Evaluamos perfiles de candidatos y practicamos **reclutamiento activo**

- **Búsqueda proactiva**
- Definición de perfiles clave
- Recruiting Center
- Assessment Center
- Social Media Recruiting

Aprendizaje y endomarketing

Facilitamos el **desarrollo de competencias** y habilidades profesionales

- **Endomarketing**
- Análisis de necesidades
- Impartición de formaciones
- Talento y carreras profesionales
- Acreditados FUNDAE

Consultoría estratégica

Optimizamos el **progreso profesional** de la Persona Empleada:

- **Diagnóstico organizativo**
- Plan de Igualdad
- DPT/RPT y VPT
- Evaluación del desempeño
- Auditoría Retributiva

Laboralitas

Jurídico-laboral

Nuestro **conocimiento normativo** a tu disposición

- **Defensa jurídica**
- Asesoramiento legal
- Negociación colectiva
- Representación procesal
- Asesoramiento legal para AAPP

BPO Nómina

La **gestión de tu nómina** en nuestras manos

- **Outsourcing de nómina**
- **Plataforma SaaS**
- **Portal de comunicación**
- **Información disponible 24/7**
- **Cuadro de mando analítico**

Somos **tu aliado** en la atracción, fidelización y desarrollo del talento de tu organización.

Soluciones Tecnológicas

Como parte de nuestro ADN, ofrecemos soluciones tecnológicas HCM transversales para la gestión del ciclo de vida del personal empleado, potenciando al máximo el talento de tu organización.

Lo hacemos gracias al desarrollo de software integral estándar para optimizar los procesos de tu departamento y mediante configuraciones personalizadas.

Como expertos en el ecosistema DevOps, ayudamos a las empresas a modernizar, innovar y evolucionar sus infraestructuras de servicios y aplicaciones para que sean más ágiles, escalables y seguras.

¿Qué metodología utilizamos?



Preventa

- Identificación de las necesidades específicas del cliente.
- Nuestro equipo de perfiles especializados muestra todo el potencial de la solución.
- Asesoramiento en el proceso de adquisición de la solución.



Consultoría

- Análisis de los requisitos del proyecto.
- Definición del documento de Inicio de Proyecto (IDP).



Dirección de proyecto

- Preparación de la dirección de proyecto.
- Fase de implantación
- Elaboración de manuales y documentación a medida.



Formación y certificación

- Transferencia de conocimiento sobre la solución.
- Expedición de certificación del uso del software.



Servicio de Atención al Usuario

- Gestión y resolución de peticiones. Feedback constante.



Oficina Técnica de Desarrollo

- Identificación, proyección y despliegue de necesidades específicas.

HCM SaaS

Nuestras soluciones se adaptan tanto a las necesidades del sector privado, así como a las de la Administración Pública.

**Human Capital Management**

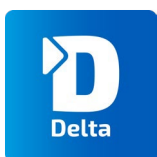
- Solución HCM
- Cloud native
- Orientación a procesos

**Microsoft Dynamics 365 BC**

- Tecnología Dynamics
- Nómina y RRHH
- Extensión en AppSource BC

**Human Capital Management**

- Solución integral
- Nómina y RRHH
- Integrable con terceros

**Micropymes y despachos**

- Nóminas, contabilidad y fiscalidad
- Facilidad de uso
- Entorno SaaS

Soluciones transversales

Innovador software de registro horario y presencia, transversal, con app Cloud native y full web.



Portal de la persona empleada, potencia el valor de las personas empleadas, optimiza la comunicación interna y favorece el clima laboral.



Solución independiente que cuenta con doble vertiente, rol de denunciante y de administrador, que permite cumplir con la normativa vigente.



Cuadro de mando que permite acceder a KPIs esenciales para la toma de decisiones estratégicas en tiempo real.

Consultoría Tecnológica

A través de proyectos de consultoría, implementación tecnológica y formación técnica, **ayudamos a las empresas a modernizar, innovar y evolucionar sus infraestructuras de servicios y aplicaciones** para que sean más ágiles, escalables y seguras.

- **Formación y certificación oficial** del fabricante
- Metodología y herramientas *DevOps*
- Tecnología *OpenSource* empresarial
- Proyectos de implantación e integración
- Venta de suscripciones y licencias

En Grupo Castilla multiplicamos la efectividad en la gestión de personas mediante la combinación conocimiento y tecnología.

Cadena de valor

(GRI 2-6)

Grupo Castilla tiene establecido un Sistema de Gestión Integrado para tratar de asegurar la mejora en la calidad de los servicios y soluciones que se ofrecen a los clientes y aumentar su satisfacción.

El sistema de gestión integrado está gestionado por procesos de acuerdo con las directrices de la norma ISO 9001.

Mapa de procesos

Para comprender mejor los procesos utilizamos las siguientes herramientas:

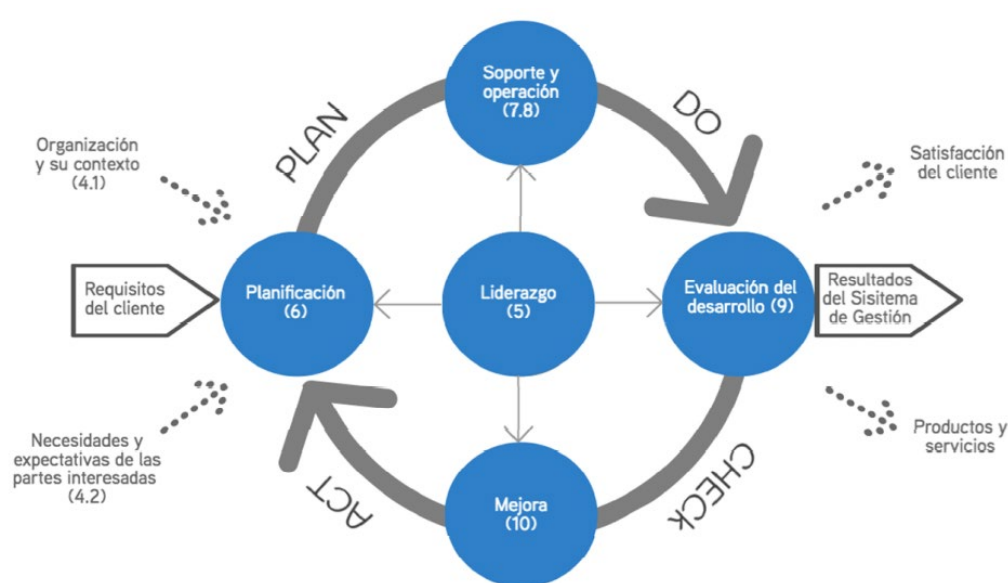
- ▶ El mapa de procesos
- ▶ La descripción de los procesos mediante los procesos

A continuación, se muestra el mapa de procesos de Grupo Castilla:

- ▶ **Procesos estratégicos:** Son los procesos que determinan las directrices del resto de procesos. Tienen que ver con la determinación de objetivos, la planificación y la mejora de la organización. Generalmente son realizados por personal directivo de la organización.
- ▶ **Procesos clave:** Son los que sirven para lograr la misión de la organización. Son los que realizan actividades que conducen a la entrega de la solución o servicio al cliente.
- ▶ **Procesos de soporte:** Sirven de apoyo y ayuda para ejecutar los procesos clave. Proporcionan servicios que necesita la organización pero que no aportan valor al cliente.

Ciclo de Deming

Para conseguir la mejora continua, Grupo Castilla ha planificado su sistema de gestión basado en el modelo CICLO DE DEMING:



- ▶ **Planificar:** Estableciendo los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos de los clientes y la política de calidad y medioambiente, e identificando y tratando los riesgos y las oportunidades.
- ▶ **Hacer / ejecutar:** Implementando el planificado.
- ▶ **Comprobar / verificar:** Realizando el seguimiento y la medición de los procesos, de los servicios realizados respecto a su política de calidad y medioambiente, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, así como informando de los resultados obtenidos.
- ▶ **Actuar:** Aplicando las acciones para mejorar el desarrollo, cuando sea necesario.

Pensamiento basado en riesgos

Para aumentar la eficacia del sistema de gestión integrado, lograr mejores resultados y prevenir los efectos negativos, Grupo Castilla ha implantado el pensamiento basado en los riesgos y las oportunidades en el sistema de gestión integrado, con el objetivo de definir acciones para eliminar no conformidades potenciales y hacer frente a oportunidades tal y como se especifica a continuación:

La Dirección General de Grupo Castilla evidencia su compromiso con el sistema de gestión integrado implantado según las normas UNE-EN-ISO 9001:

- ▶ Asumiendo la responsabilidad y la obligación de justificar la eficacia del sistema de gestión integrado, mediante el Informe anual de Revisión por la Dirección.
- ▶ Definiendo la Política de calidad y medioambiente y estableciendo unos objetivos de calidad y medioambiente coherentes y compatibles con el contexto y la dirección estratégica de Grupo Castilla.
- ▶ Asegurando la integración de los requisitos del sistema en los procesos y servicios de Grupo Castilla.
- ▶ Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- ▶ Asegurando la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión integrado.
- ▶ Comunicando la importancia de una gestión eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema a todas las partes interesadas.
- ▶ Realizando las revisiones por la dirección para asegurar el logro de los objetivos y los resultados previstos.
- ▶ Comprometiendo, dirigiendo y dando el apoyo a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión integrado.
- ▶ Promoviendo la mejora continua.
- ▶ Asignando los roles, responsabilidades y autoridades para contribuir a la eficacia del sistema de gestión integrado.
- ▶ Apoyando el responsable de calidad y responsable de gestión ambiental en la toma de decisiones

Alianzas, afiliaciones y certificaciones

(GRI 2-28)

Proveedores tecnológicos

En Grupo Castilla trabajamos para garantizar nuevas alianzas con proveedores tecnológicos para aportar mayor flexibilidad a los departamentos de RRHH de nuestros clientes. Nos hemos alineado estratégicamente con líderes de tecnología que tienen amplia experiencia y conocimiento. Y, lo que más nos satisface es que cada vez que trabajamos juntos, llevamos la innovación un poco más lejos.

MICROSOFT PARTNER



Nuestro compromiso con la tecnología Microsoft nos ha convertido en uno de sus grandes embajadores.

En el ejercicio 2022 lanzamos al mercado el único software español de gestión de nóminas y RRHH desarrollado nativamente con tecnología Microsoft Dynamics Business Central, en modalidad Cloud, llamado Omne RH. Gracias a esta nueva aplicación, conseguimos abrir una nueva línea de colaboración con el canal de Partners de Microsoft y completar la solución Microsoft Dynamics Business Central, ampliando su alcance funcional.

Durante el ejercicio 2023, hemos sido galardonados en los IAMCP Awards 2023 con el reconocimiento al esfuerzo por la creación del nuevo canal de Alianzas, especializado en el ecosistema Microsoft.

Este premio otorgado por la IAMCP Spain, el Organismo Español de la International Association of Microsoft Channel Partners, en la categoría "Partner que ha establecido más relaciones con otros Partners durante el año 2023", supone el máximo reconocimiento como ISVs desarrolladores del Add On de nómina Omne RH, al haber formalizado más de 45 acuerdos en el entorno Microsoft Business Central.

QLIK SENSE



Desde hace más de una década, Grupo Castilla colabora con la empresa sueca Qlik, organización líder en soluciones de integración de datos, calidad de datos y analítica.

Qlik Sense es una plataforma de business intelligence y visualización de datos que permite a los usuarios crear visualizaciones interactivas, informes y paneles de control para analizar datos y obtener insights significativos de manera rápida y sencilla.

Con Qlik Sense ofrecemos a nuestros clientes el acceso a la inteligencia de los datos para ayudarles en la toma de decisiones.

TICKELIA



En 2019, Grupo Castilla anunció el lanzamiento de su nuevo servicio tecnológico, basado en la digitalización de tiques y gastos de viaje integrados con la nómina, en el Mobile World Congress 2019 de Barcelona.

Gracias a un acuerdo de colaboración impulsado con Tickelia, solución para la gestión de notas de gasto, viajes de empresa y digitalización de tiques, Grupo Castilla integra en su solución de RRHH (Epsilon RH) la conexión con la App de Tickelia para la digitalización, a través del móvil, de hojas de gasto, peticiones de desplazamientos y dietas.

VALIDATED ID



Desde 2019 Grupo Castilla incorporó el servicio de Validated ID, para ofrecer un servicio de identidad y firma electrónica en su solución de gestión integral de RRHH. Con esta unión, nos permitió ofrecer a los Clientes una solución con una forma de custodia de documentos, comunicación y firma más ágil y segura. Gracias a ofrecer este servicio, las empresas que tienen implementada la solución de Grupo Castilla les ha permitido evolucionar su plan de transformación digital y mejorar el modelo de negocio.

RED HAT – PREMIER BUSINESS PARTNER



Somos Red Hat Premier Business Partner desde el año 2004 y nuestro equipo está certificado al máximo nivel en Infraestructura Data Center, Middleware y Cloud Management.

Esto significa que contamos con todas las capacidades técnicas necesarias, las habilidades y una reconocida experiencia para afrontar proyectos de transformación tecnológica y proyectos basados en el ecosistema DevOps. También diseñamos e implementamos arquitecturas orientadas a contenedores y a microservicios.

Como resultado, nuestros clientes consiguen optimizar sus recursos, mejorar su rendimiento de IT y mejorar sus infraestructuras de servicios y aplicaciones.

IBM – SILVER BUSINESS PARTNER



Somos Silver Business Partner de IBM, con quien trabajamos conjuntamente para ofrecer a nuestros clientes servicios de infraestructura y plataformas de nube híbrida integradas con una filosofía Open Source, con especial atención al poder de la observabilidad.

Nuestra alianza con IBM nace de nuestra creencia compartida en la innovación como la mejor estrategia para el éxito. Seguir avanzando y explorando nuevas oportunidades es la clave para estar a la vanguardia de la tecnología.

RED HAT TRAINING – PREMIER TRAINING PARTNER



Somos Red Hat Certified Training Partner en modalidad Premier y, debido a esto, estamos altamente especializados en Formación Oficial de Red Hat, siendo uno de los partners responsables de impartir toda la formación del catálogo de cursos de Red Hat en España.

En Grupo Castilla contamos con un equipo propio de instructores certificados al más alto nivel en tecnologías de Red Hat. A través de la formación intensiva y práctica, la formación de Red Hat dota de autonomía a las empresas para implementar cambios tecnológicos de manera más rápida y eficiente.

EXPERTOS EN RED HAT OPENSIFT



- ▶ Red Hat Advanced Cluster Mgmt for Kubernetes ▶
Red Hat OpenShift Data Foundation
- ▶ Red Hat Advanced Cluster Security for Kubernetes ▶
Cloud-native CI/CD on Red Hat OpenShift

Programa de Partners

El Programa de Partners consiste en un conjunto de acciones especializadas y personalizadas de Marketing y Comunicación que lo que pretenden es dotar a todos nuestros partners de los recursos necesarios en cuanto a información y materiales gráficos para sacar el máximo partido a la colaboración con Grupo Castilla, como, por ejemplo: mailings, webinars y patrocinio de eventos.

Ofrecemos 3 categorías de partner:

Categoría Silver

Aplica a cualquier persona o empresa, independientemente de su sector, que quiera ampliar su portfolio de productos y servicios incluyendo toda la solución integral de RRHH de Grupo Castilla

Categoría Gold

Va enfocada a compañías tecnológicas que actúan como distribuidoras de todos nuestros productos, y especialmente colaboramos con la línea Business Central de Microsoft.

Categoría Platinum

Aplica a aquellas empresas que sí tienen línea de negocio HCM de gestión de RRHH y aquí se promueven acciones conjuntas entre ambas compañías sumando esfuerzos y aprovechando los recursos.

Nuestros partners pueden ser referenciadores de la única solución de nóminas SaaS desarrollada nativamente en tecnología en Dynamics 365 Business Central, en modalidad Cloud, en toda España.

Pudiendo a su vez acceder y ofrecer una solución de RRHH 360° que combina soluciones tecnológicas y servicios de conocimiento en el ámbito de la gestión de personas, siendo este nuestro mayor valor diferencial.

Certificaciones

La innovación forma parte del ADN de Grupo Castilla. Muestra de ello es nuestro compromiso con la mejora continua de nuestras soluciones, apostando desde 2010 en seguridad y en I+D+i.

Solvencia empresarial



Escucha activa

Incremento del valor añadido de los productos incorporado las necesidades de nuestros clientes.



Tendencias del sector y normativa local

Adaptación de soluciones a las tendencias de mercado y a cambios legislativos en materia de RRHH.



Conocimiento y talento

El 40% del personal dispone de certificaciones profesionales de reconocimiento internacional.



I+D+i y mejora continua

Evolución permanente de las soluciones, con laboratorio I+D+i 100% propio y con acuerdos estables de colaboración técnica universitaria.



Microsoft Dynamics 365 Business Central



Available on Microsoft AppSource



Análisis sostenible 2023

(GRI 2-14, 2-25)

Como cada año, la Dirección General analiza los datos procedentes de las no conformidades, sugerencias, quejas y reclamaciones de:

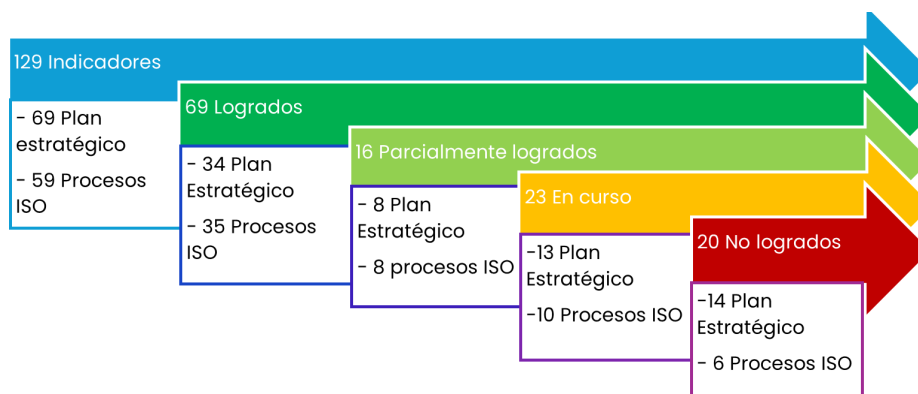
- ▶ El análisis de los indicadores del sistema
- ▶ La evaluación de riesgos y oportunidades
- ▶ El análisis de las no conformidades y acciones correctivas
- ▶ El análisis de las oportunidades de mejora
- ▶ La evaluación de los aspectos ambientales
- ▶ Las medidas de la satisfacción del cliente
- ▶ La evaluación de proveedores externos
- ▶ La evaluación del cumplimiento legal
- ▶ Resultados de las auditorías
- ▶ La evaluación de las partes interesadas

Con el fin de evaluar:

- ▶ La conformidad de los servicios
- ▶ El grado de satisfacción de los clientes
- ▶ El desarrollo y la eficacia del sistema de gestión integrado
- ▶ Si lo planificado se ha implementado de manera eficaz
- ▶ La eficacia de las acciones realizadas para hacer frente a los riesgos y oportunidades
- ▶ El desarrollo de los proveedores externos, y
- ▶ La necesidad de mejoras en el sistema de gestión integrado

Análisis de los indicadores del sistema

El análisis de los indicadores ha sido el siguiente: De todos ellos destacamos los siguientes:



ESTADO	INDICADOR	COMENTARIO
Logrados	Tasa Fidelización de las personas trabajadoras	Obtuvimos un resultado positivo por encima del objetivo, lo supone con ello que ha habido menos salidas voluntarias de las previstas y por tanto un nivel de fidelización mayor de las personas trabajadora
Logrados	% de quejas resueltas	Se ha asignado una persona para hacer un seguimiento más exhaustivo de las quejas detectadas y mejorar así la atención al cliente.
Logrados	Concienciación empleados a nivel medio ambiental	Se ha conseguido el objetivo establecido para 2023, en la que las 2 personas involucradas en el Proceso de Gestión Ambiental debían formarse en el mismo.
Parcialmente logrados	Grado de Cumplimiento presupuesto Formación	No se pudo finalizar un curso que estaba bonificado por FUNDAE, por lo tanto, no se pudo obtener dicha bonificación.
Parcialmente logrados	Consumo de electricidad (kw/H)	El resultado es negativo debido a que durante el 2023, más personal ha vuelto a trabajar en la oficina y por ende ha aumentado el consumo.
En curso	Consumo de agua (m3)	El resultado es negativo debido a que durante el 2023, más personal ha vuelto a trabajar en la oficina y por ende ha aumentado el consumo.
En curso	Consumo de papel/tóner	El resultado es negativo debido a que se ha incrementado el número de entidades que solicitan el envío de nóminas impresas (estipulado en las licitaciones ganadas).
No logrado	Consumo de combustible	La vuelta a la normalidad después de la pandemia ha hecho que parte de la plantilla retome la presencialidad con el cliente, eventos, etc. por lo que hay un aumento de desplazamientos y por tanto de consumo de combustible.
No logrado	Emisiones derivadas del consumo de combustible	Debido a un aumento del consumo de combustible crecen las emisiones. La razón es la misma, la vuelta a la presencialidad de las visitas, eventos, etc.

Evaluación de riesgos y oportunidades

Grupo Castilla ha definido el proceso para identificar los riesgos y las oportunidades considerando las cuestiones externas e internas y las partes interesadas de Grupo Castilla.

Una vez evaluados los riesgos y las oportunidades, si se considera que se deben tomar acciones para mitigar los riesgos y sacar adelante las oportunidades, se definen las acciones necesarias con el objetivo de:

- ▶ Asegurar que el sistema de gestión integrado pueda conseguir los resultados previstos
- ▶ Aumentar los efectos deseados
- ▶ Prevenir o reducir los efectos no deseados
- ▶ Conseguir la mejora continua

Las acciones para afrontar los riesgos y las oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

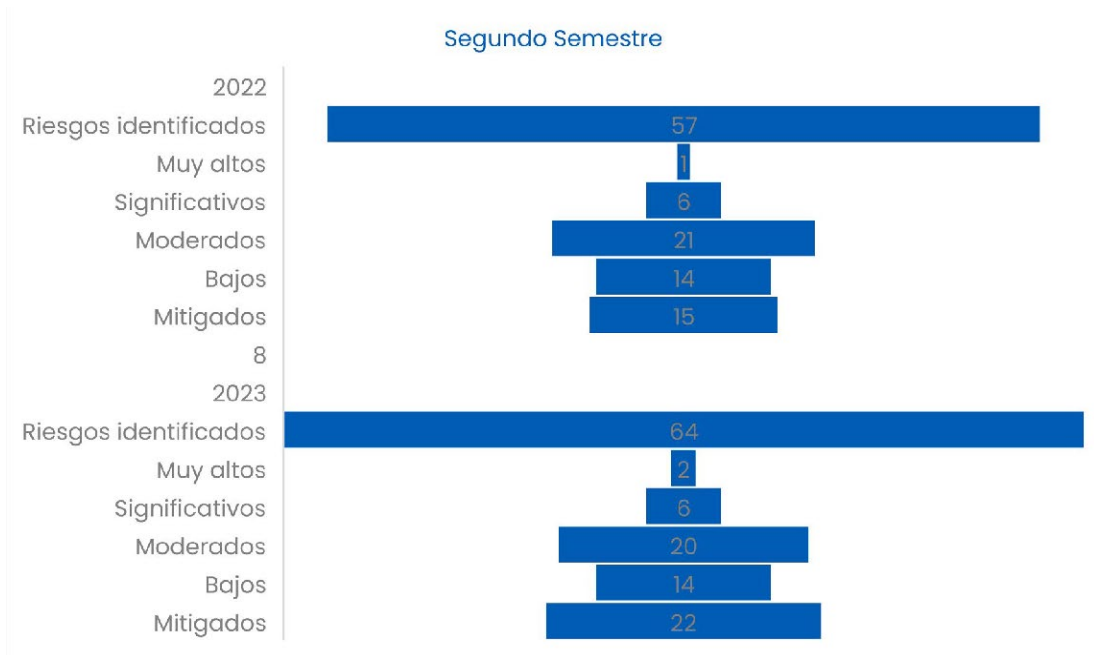
La eficacia de las acciones llevadas a cabo es evaluada anualmente.

Análisis de Riesgos

El objetivo principal del análisis de riesgos consiste en detectar los riesgos que pueden afectar al Sistema de Gestión Integrado y definir planes de mitigaciones, para prevenir o reducir los efectos no deseados.

Identificar los riesgos de Grupo Castilla resulta imprescindible para considerarlos en la estimación, en la planificación y en el seguimiento. Una identificación temprana de los riesgos permitirá evaluarlos y gestionarlos mejor y, en consecuencia, contribuir a que se alcance el éxito en su mitigación/prevención.

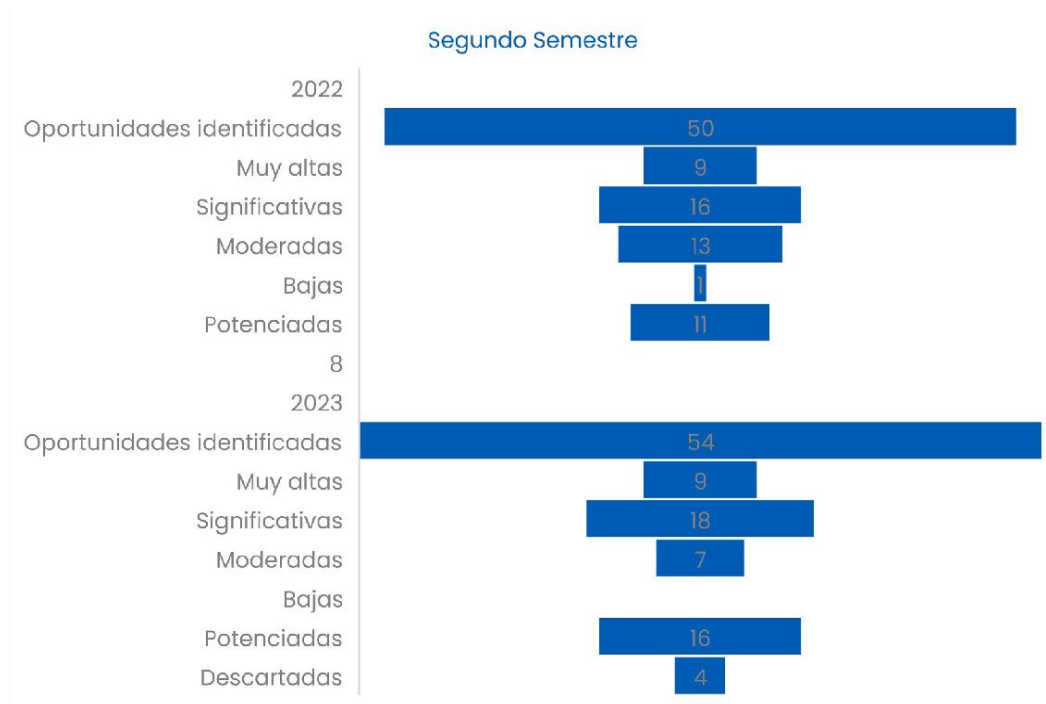
Una vez identificados los riesgos, es necesario analizar la severidad que puedan tener cada uno e ellos en el Sistema de Gestión y en la propia empresa, asignándoles probabilidad de que ocurran, así como el posible impacto que este riesgo pueda tener.



Análisis de Oportunidades

El objetivo principal del análisis de oportunidades consiste en detectar las oportunidades que pueden contribuir a la mejora de Grupo Castilla y del Sistema de Gestión Integrado implantado.

Una vez identificadas las oportunidades, es necesario analizar la ganancia que pueda aportar cada una de ellas, asignándoles un beneficio, así como la posible capacidad de que se pueda disponer para asumirlas. A partir de aquí, se obtendrá la ganancia de la oportunidad.



Análisis de las no conformidades (NC) y acciones correctivas

La Dirección General ha definido una serie de procesos, tanto internos como externos, como medios para la identificación de no conformidades para:

- ▶ Reaccionar a la no conformidad y:
 - Tomar acciones para controlarla y corregirla (siempre que sea posible).
 - Hacer frente a las consecuencias (siempre que sea posible), incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos.
- ▶ Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de las no conformidades, con el objetivo de que no se repita, mediante:
 - La revisión y el análisis de la no conformidad.
 - La determinación de las causas de la no conformidad.
 - La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente pueden pasar.
- ▶ Implementar cualquier acción necesaria.
- ▶ Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva definida.
- ▶ Si fuera necesario, actualizar los riesgos y las oportunidades definidos durante la planificación.
- ▶ Si fuera necesario, hacer los cambios pertinentes al sistema de gestión integrado.

Las acciones correctivas para responder a las no conformidades internas, derivadas de las auditorías internas, auditorías externas y las informadas por personal laboral de Grupo Castilla, así como a las no conformidades externas derivadas de clientes, son las siguientes:

NC EXTERNAS

GESTIÓN DE LAS NC

Quejas /
Reclamaciones

1. Seguimiento desde el Comité de Clientes de todas las incidencias:

2. HelpDesk NC Clientes. Herramienta principal de registro de NC, con habilitación de un buzón de entrada exclusivo para lo vinculado a clientes.

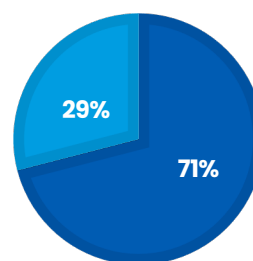
NC INTERNAS

GESTIÓN DE LAS NC

- | | |
|---|---|
| Sugerencias /
Canales de
comunicación | <p>1. Talleres Plan Estratégico. Nuevos objetivos y acciones.</p> <p>2. Castilla Day. Antes, durante y después.</p> <p>3. Área de conocimiento</p> <p>4. Castilla News</p> <p>5. HelpDesk. Herramienta principal de registro de NC</p> |
|---|---|

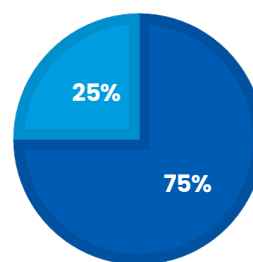
Durante el 2023, se han resuelto favorablemente la totalidad de las NC EXTERNAS y de las NC INTERNAS en el año 2023 se han registrado 14 NC de las cuales:

- ▶ 10 se han resuelto favorablemente
- ▶ 4 relativas a Medioambiente, quedan abiertas para su seguimiento en 2024



Procedentes de años anteriores:

- ▶ 6 se han resuelto favorablemente
- ▶ 2 quedan abiertas para su seguimiento



■ NC resueltas ■ NC abiertas

Las 2 NC abiertas se estiman cerrar en el primer trimestre de 2024.

Análisis de las oportunidades de mejora

Grupo Castilla determina oportunidades de mejora e implanta acciones para lograr cumplir los requisitos de los clientes y aumentar la satisfacción de los clientes.

De las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión Integrado, creadas en 2023 y que siguen pendientes al cierre, se destacan las siguientes:

DESCRIPCIÓN MEJORA	FECHA PREVISTA DE CIERRE
Utilizar metodología Kirkpatrick para la evaluación de la eficacia de la formación	31/12/2024
Fomentar la conciencia medioambiental entre el personal creando una formación obligatoria en el Campus Virtual para toda la plantilla	31/12/2024
Eliminar las papeleras individuales de cada escritorio por unos contenedores de reciclaje orgánico, plástico y resto.	31/12/2024
Reducir el número previsto de impresoras en central para evitar el mal uso de estas, así como su uso innecesario o evitable.	31/12/2024

Evaluación de aspectos ambientales

De la evaluación de los aspectos ambientales (AA) realizado en 2023, se han identificado 4 AA potencialmente significativos, y 1 AA significativos:

RESULTADO	INDICADOR	COMENTARIO / MITIGACIÓN PROPUESTA
Potencialmente Significativo	Consumo de electricidad	Se trabaja con Axpo iberia, empresa con Certificado de Garantía 100% energía renovable desde el ejercicio 2016. La energía eléctrica suministrada a Carlos Castilla Ingenieros, S.A. está certificada por la CNMC como energía Clase A proveniente de fuentes de energía 100% renovable, contribuyendo de este modo a la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.
Potencialmente Significativo	Residuos de RAEE (servidores)	Residuos producto de la ejecución del proyecto "Migración del CPD al Cloud". Se ha empezado a migrar los servidores que quedan en el CPD de Riudoms.

		<p>Durante 2023 se han solicitado presupuestos a gestores de residuos, valorando la mejor opción entre ellos.</p> <p>Durante el 1º trimestre de 2024 se prevé retirar los servidores en su totalidad.</p>
<p>Potencialmente Significativo</p>	<p>Consumo de tóner</p>	<p>La ejecución de nuestros productos y servicios no requiere el uso de papel, la generación es mínima (por ejemplo, gestiones bancarias, solicitudes de administraciones públicas, etc.).</p> <p>El consumo se controla por una empresa externa a través del número de hojas impresas.</p> <p>Durante el ejercicio 2023 se ha reducido un total de 5 impresoras, quedando por tanto tan sólo 3 en toda la sede central.</p>
<p>Potencialmente Significativo</p>	<p>Emisiones derivadas del consumo de combustible por traslado del personal</p>	<p>Se corresponde con los traslados de los comerciales y/o consultores a casa de cliente, con coches propios, asumiendo posteriormente Grupo Castilla los Kilómetros recorridos.</p> <p>Dada la falta de concienciación de buenas prácticas ambientales, durante el 1º Trimestre de 2024 se iniciará con la divulgación de la política y el manual de buenas prácticas de los empleados, así como con la recopilación de las cantidades consumidas, para iniciar con la medición de la Huella de Carbono CO₂ – Alcance 3.</p>
<p>Significativo</p>	<p>Consumo de combustible por traslado del personal</p>	<p>Se corresponde con los traslados de los comerciales y/o consultores a casa de cliente, con coches propios, asumiendo posteriormente Grupo Castilla los Kilómetros recorridos.</p> <p>Dada la falta de concienciación de buenas prácticas ambientales, durante el 1º Trimestre de 2024 se iniciará con la divulgación de la política y el manual de buenas prácticas de los empleados, así como con la recopilación de las cantidades consumidas, para iniciar con la medición de la Huella de Carbono CO₂ – Alcance 3.</p>

Medidas de la satisfacción del cliente

Como cada año, Grupo Castilla ha realizado un análisis de la satisfacción de los clientes, tanto externos como internos (empleados), a partir del Net Promoter Score (NPS); indicador que mide la lealtad de los clientes de una empresa hacia la misma.

A partir de dicho análisis se desarrolla un Plan de Acción para:

- ▶ Identificar los puntos de mejora
- ▶ Realizar una presentación de la NPS anual a la Dirección
- ▶ Revisar los compromisos anteriores
- ▶ Realizar una reunión de seguimiento de compromisos NPS
- ▶ Trasladar los compromisos des de la Dirección al Equipo

Del análisis realizado sobre los clientes externos, se han obtenido los siguientes resultados de 2023:

	USUARIOS MUESTRA	USUARIOS QUE HAN RESPONDIDO	NPS OBTENIDO (1)
NPS 2018	5400	377 (un 7%)	+ 0,27
NPS 2019	3300	514 (un 15%)	+ 23,50
NPS 2020	2900	404 (un 14%)	+ 10,89
NPS 2021	4077	478 (un 12%)	- 1,67
NPS 2022	3258	448 (un 14%)	- 2,68
NPS 2023	Se realiza en Julio 2024		

(1) NPS = % PROMOTORES - % DETRACTORES (Si el NPS es >0, el NPS obtenido será positivo)

Tras analizar los datos, a partir del 2021 se realizó un diagnóstico de las causas del descenso del NPS, y se estableció un plan de acción correctivo. Algunas de las medidas adoptadas han sido las siguientes:

1. Creación de un Proyecto Estratégico denominado Customer and User Experience dentro del Plan Estratégico.
2. Refuerzo de la plantilla de las Áreas y Unidades más tensionadas mediante planes formativos y nuevas incorporaciones.
3. Se han creado planes para aumentar y mejorar la funcionalidad de los productos, así como el *look and feel*.

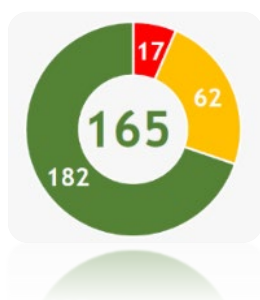
4. Reorganizar el Servicio de Atención al Usuario para agilizar la resolución de incidencias y mejorar el feedback con el equipo de desarrollo.
5. Se ha fomentado la escucha activa en todas las áreas de la compañía que tienen contacto con clientes, y se ha mejorado la comunicación interna entre unidades centralizando la información en el equipo de marketing.

En la encuesta prevista para el año 2024, nos hemos marcado como objetivo dentro del Plan Estratégico, poder alcanzar un 15% de resultado en la NPS.

Por otro lado, para analizar la satisfacción de los clientes internos (empleados), el 25 de octubre de 2023 se realizó una encuesta a los trabajadores con los siguientes resultados:

N.º PREGUNTAS	POBLACIÓN OBJETIVO	RESPUESTAS
37	327 personas	261 (79,82%)

En dicha encuesta, se realizó una consulta sobre la opinión de los empleados respecto a si recomendarían a otras personas trabajar en Grupo Castilla, siendo el resultado el siguiente:



Pregunta única con numeración del 1 al 10:

Promotores	(9-10)
Pasivos	(7-8)
Detractores	(0-6)

■ Detractor/a ■ Neutro/a ■ Promotor/a

Evaluación de proveedores externos

Grupo Castilla realiza una evaluación anual de proveedores externos al cierre del ejercicio, para determinar aquellos proveedores con impacto significativo que son aptos o no aptos, en función de criterios internos de la organización, para poder trabajar con ellos.

Se han evaluado un total de 50 proveedores de un total de 333 al cierre del ejercicio 2023, siendo el porcentaje total de proveedores evaluados del 15,01%. De dicha evaluación, se ha obtenido un resultado de 4,47 sobre 5 (según criterios internos).

En el siguiente cuadro, se muestra la tendencia de proveedores externos comparados desde el año 2020 hasta 2023:

	Total proveedores	Proveedores evaluados	APTOS	NO APTOS	Resultado (sobre 5)
2020	362	23 (6,35%)	23	-	4,34
2021	453	55 (12,14%)	54	1	4,76
2022	473	54 (11,41%)	53	1	4,73
2023	333*	50 (15,01%)	47	3	4,47

*En 2023 se ha actualizado la base de datos de proveedores, eliminando aquellos que no tenían movimientos.

Evaluación del cumplimiento legal

(GRI 2-23)

Grupo Castilla cumple con los requisitos que le son de aplicación para el desarrollo de sus servicios.

Para el cumplimiento legal aplicable al medio ambiente, se trabaja con CTAIMA, empresa especializada en el desarrollo de software y servicios de consultoría para la gestión de la seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo.

Resultado de las auditorías

En nuestra empresa, mantenemos un compromiso constante con la excelencia y la transparencia mediante la realización de auditorías tanto internas como externas, garantizando así la calidad de nuestros procesos y el cumplimiento de los más altos estándares de rendimiento y responsabilidad.

La auditoría interna fue realizada los días 26 y 27 de junio de 2023 con un resultado satisfactorio, siendo el detalle:

- ▶ 5 Observaciones
- ▶ 14 Oportunidades de mejora
- ▶ 2 Puntos Fuertes

La auditoría externa fue realizada los días 26 y 27 de septiembre de 2023 con un resultado satisfactorio, siendo el detalle:

- ▶ 3 Observaciones
- ▶ 3 Oportunidades de mejora

Evaluación de las partes interesadas

Para poder determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de Grupo Castilla y de su dirección estratégica, se ha definido un DAFO.

Con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios aplicables, Grupo Castilla identifica las partes interesadas y sus requisitos que son pertinentes al sistema de gestión integrado.

Anualmente se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre sus partes interesadas (Grupos de Interés) y de sus requisitos.

Grupos de Interés (Stakeholders)

(GRI 2-29 y 3-1)

Atendiendo al estándar GRI de referencia, los grupos de interés (GGII) se definen como entidades o individuos de los que razonablemente se puede esperar que se vean afectados significativamente por las actividades, productos o servicios de una organización o cuyas acciones se puede esperar que afecten a la capacidad de la organización para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Grupo Castilla, tras establecer las personas responsables de cada unidad tratada en este Estado de Información No Financiera, ha determinado los siguientes grupos de interés (stakeholders):

INTERNOS	EXTERNOS
Accionistas	Clientes
Consejo de Administración	Sociedad
Dirección General y equipo directivo	Proveedores externos
Personas trabajadoras	Competidores
Estudiantes	Administraciones
	Bancos
	Asociaciones
	Canal de Partners

La comunicación con los stakeholders es clave para una gestión responsable.

Participación de las partes interesadas

GGII INTERNOS	COMENTARIO O RETROALIMENTACIÓN
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Reuniones anuales de JGA, donde los accionistas pueden consultar el reporte del estado de la empresa, el cumplimiento de los acuerdos y tomas de decisiones sobre los temas más relevantes.
Consejo de Administración	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se realizan reuniones de consejo, donde se tratan temas como el cumplimiento del Plan Estratégico, cumplimiento del presupuesto, crecimiento empresarial, el cumplimiento normativo, se adoptan decisiones a ejecutar por el equipo directivo y en los siguientes consejos se hacen seguimientos para la nueva toma de decisiones.
DG y Equipo Directivo	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Reunión semanal de seguimiento directivo, donde se tratan los temas en común de todas las áreas funcionales. ▶ Seguimiento de área, en el que, con diferentes periodicidades, se analizan los principales hechos de cada una de ellas, el estado actual y los resultados. ▶ Reuniones de dirección semestrales, donde se analizan en profundidad, avances resultados y retos de las diferentes áreas y de la compañía.

Personas Trabajadoras

- ▶ Evaluación de desempeño, reuniones realizadas anualmente, que propician de los resultados de estas, acciones formativas, potenciar el talento y la satisfacción del empleado.
- ▶ Castilla Day, jornada anual donde se explican resultados y se comparte con todos los empleados de la compañía, estimulando la comunicación entre las partes.
- ▶ Comité de empresa, donde el comité se reúne con la empresa para dar Feedback de las necesidades de los trabajadores y comunicaciones de nuevas reglamentaciones.

Estudiantes

- ▶ Renovación de convenios con las instituciones
 - ▶ Entrevistas de seguimiento para analizar capacidades, conocimientos y evolución del estudiante
 - ▶ Criba de los perfiles mejor cualificados académicamente por parte de institutos, escuelas y universidades.
 - ▶ Plan de actividades con el detalle de tareas a realizar para las prácticas curriculares del estudiante validadas previamente por el tutor/a asignado previamente dentro de la compañía.
-

GGII EXTERNOS

COMENTARIO O RETROALIMENTACIÓN

Clientes

- ▶ Helpdesk Clientes: se recaudan las incidencias con los clientes, las cuales son tratadas para su resolución, en caso de una incidencia de magnitud superior, se transmite al Comité de clientes, dando por notificando al directorio. Y se implementan medidas correctivas.
 - ▶ Encuesta NPS: se recopila información sobre las no satisfacciones de los clientes, con la información recabada se realiza una propuesta de mejora y luego un seguimiento semestral.
 - ▶ Encuestas de satisfacción SAU: la información obtenida es elevada al director de servicios para junto con el equipo analizar resultados y corregir aspectos a mejorar.
 - ▶ Encuestas de satisfacción en implantación Saas: se realizan a los nuevos clientes una vez implantado el software, para validar su conformidad con el mismo.
 - ▶ Encuestas de satisfacción de migraciones de Saas: se realizan luego de la migración de software, para confirmar que la misma se haya llevado a cabo correctamente y que no haya incidencias.
 - ▶ Welcome pack: Llamada a los nuevos clientes para su bienvenida a la empresa.
 - ▶ Canal de Partners: el Partners nos informa de incidencias/necesidades con el cliente final y nosotros damos respuesta mediante campañas especializadas y mejora en la atención al cliente.
-

Sociedad

- ▶ Creación de una nueva unidad de Alianzas y RSC para mejorar la retroalimentación con la sociedad y colaboración con entidades sin fines de lucro para impulsar iniciativas de carácter social, mediante la destinación del 100% del presupuesto de la unidad, a las siguientes organizaciones:
- ▶ Colaboración con Grupo SIFU
- ▶ Colaboración con CÁRITAS
- ▶ Colaboración con Kolam India
- ▶ Colaboración con Petits Enginyers
- ▶ Concurso de dibujos día universal de la infancia
- ▶ Participación en eventos de carácter social
- ▶ Jornadas dedicadas a la mujer (Jornada #8M URV y WomenTECH Clúster TIC)
- ▶ Jornadas dedicadas a hacer networking y proyectos de emprendimiento entre empresas (Talent&Empreses URV)
- ▶ Incremento significativo en el número de nuevos puestos de trabajo en el último año.

Proveedores externos

- ▶ Evaluación de proveedores, de carácter anual con el objetivo de analizar su idoneidad y calidad de su servicio y compromiso con el medioambiente.
- ▶ Dentro de la unidad de administración y control de gestión, centralizamos la gestión de proveedores donde se tratan las incidencias con los mismos y las posibles soluciones en coordinación con el resto de las unidades dentro de la compañía.

Competidores

- ▶ Cluster Tic, participación en una asociación compuesta por empresas del sector, donde se intercambian impresiones sobre el mismo.
- ▶ Estudio de la competencia, desde la unidad de Marketing se analizan las líneas de negocio y volumen de facturación sectorizado por el tamaño de las empresas.

	<ul style="list-style-type: none">▶ Operaciones inorgánicas, desde la unidad de operaciones inorgánicas continuamente se realizan análisis sobre los competidores, para evaluar la posibilidad de incorporación a la empresa.
Administraciones	<ul style="list-style-type: none">▶ Periódicamente los organismos públicos, como hacienda pública, seguridad social, agencia tributaria, ayuntamientos, diputación, etc. tratan con la organización, mediante notificaciones en sus diferentes plataformas electrónicas. Mediante estas, se cumplimentan con todos los requisitos que los organismos solicitan.
Bancos	<ul style="list-style-type: none">▶ Se mantienen reuniones periódicamente, donde nos solicitan información financiera, en respuesta al envío de documentación se realiza el Feedback, mediante el otorgamiento de nuevas líneas de financiamiento y prestamos, como también las renovaciones de pólizas y el acompañamiento en los proyectos inorgánicos.
Asociaciones	<ul style="list-style-type: none">▶ Impulsamos colaboraciones con otras entidades para sumar esfuerzos y aumentar el potencial de la compañía y tener visibilidad ante terceros para la generación de nuevas oportunidades de negocio, mediante la realización de reuniones periódicas, campañas y eventos.
Canal de partners	<ul style="list-style-type: none">▶ Mediante este canal, formalizamos acuerdos de colaboración para promover nuevas ventas, realizando reuniones periódicas, por diferentes vías (mail, correo, teléfono) donde el Partners nos informa de incidencias, necesidades, consultas, dudas con el cliente final y nosotros damos respuesta mediante la preparación de campañas especializadas, ofertas y una mejora en la atención al cliente.

El ejercicio 2023 es el primero en el que Grupo Castilla se encuentra sujeta a emitir el Estado de Información No Financiera. Los grupos de interés con los que hemos participado en este primer año han sido los siguientes:

- ▶ Accionistas
- ▶ Consejo de Administración
- ▶ Dirección General y equipo directivo
- ▶ Personas trabajadoras
- ▶ Clientes
- ▶ Proveedores externos
- ▶ Partners y asociaciones

Los procesos de consulta entre dichos grupos de interés se han vehiculado a través de los distintos responsables de unidad de cada departamento de Grupo Castilla, los cuales trasladan las consultas, sugerencias o propuestas a los Administradores como máximo órgano de gobierno.

Como resultado del análisis de las necesidades y expectativas de los stakeholders con los que se ha podido participar, se han determinado como relevantes para el Estado de Información No Financiera las siguientes:

Formación y desarrollo profesional *(Relevante para el capital humano)*

La Dirección General de Grupo Castilla tiene definido un proceso donde se especifica la formación que se imparte al personal, con el fin de transmitir los valores de Grupo Castilla definidos en la política de calidad y medioambiente y sus objetivos.

Igualdad de oportunidades y buen entorno laboral *(Relevante para el capital humano)*

Grupo Castilla está comprometida en el desarrollo de un entorno de trabajo donde todas las personas trabajadoras sean tratadas bajo los criterios de respeto, imparcialidad y dignidad, impulsando la igualdad de oportunidades exenta de discriminación alguna.

Conciliación de la vida personal y laboral *(Relevante para el capital humano)*

En Grupo Castilla fomentamos un entorno donde la armonía entre trabajo y vida personal no solo es prioritaria, sino que también impulsa al éxito empresarial. La empresa se compromete a cumplir con la conciliación de la vida laboral y familiar, según los mecanismos definidos en el apartado de "Organización del trabajo".

Canal de denuncias *(Relevante para el capital humano)*

Grupo Castilla dispone de un canal interno de denuncias de acuerdo con lo establecido en la Ley 2/2023, para que toda persona trabajadora pueda comunicar de manera confidencial y sencilla las actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento del Código de Conducta y/o la posible comisión de un delito penal.

Cyberseguridad *(Relevante para los clientes)*

Conscientes de la trascendencia de la seguridad de la información, desde Grupo Castilla se ha impulsado el establecimiento de un sistema de gestión de la seguridad de la información de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 27001, así como de un sistema de gestión de seguridad de la información de acuerdo con los requisitos del Real Decreto 311/2022, que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS).

Satisfacción de los clientes

Se identifican y se cumplen los requisitos de los clientes con los Procesos Clave y los legales y reglamentarios aplicables.

Para asegurar dicho cumplimiento se identifican sus necesidades y grado de satisfacción mediante diferentes actividades que se realizan (comité de cliente, almuerzos territoriales y valoración de su satisfacción), y se evalúan los riesgos y las oportunidades como resultado del análisis de satisfacción.

Encuestas de calidad *(Relevante para los clientes y partners)*

A lo largo de los años Grupo Castilla ha ido adquiriendo los conocimientos para el desarrollo de las soluciones de RRHH y los servicios. Los conocimientos de Grupo Castilla se basan en el desarrollo de soluciones y servicios previos llevadas a cabo en años anteriores y en la experiencia del personal.

Para analizar si estos conocimientos están suficientemente actualizados, y con el fin de afrontar las tendencias cambiantes y necesidades, esta información es analizada en un registro de no conformidades, en un análisis de los riesgos y oportunidades, así como en encuestas realizadas a los clientes.

Como método principal para conocer el grado de satisfacción del cliente con cada uno de sus servicios, se ha definido la manera en que se recoge y procesa la información sobre su satisfacción a través de sus sugerencias y quejas, y el tratamiento de estas.

Transparencia y comunicación interna *(Relevante para los accionistas)*

En Grupo Castilla, la transparencia y una comunicación interna sólida son pilares fundamentales para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad, fomentando una cultura de confianza y colaboración que impulsa nuestro compromiso con el desarrollo responsable y el bienestar de todos nuestros empleados.

Temas materiales

(GRI 3-1 y 3-2)

El ejercicio 2023 es el primer año en el que Grupo Castilla se encuentra sujeta a emitir el Estado de Información no Financiera y para el cual ha llevado a cabo un análisis de materialidad primario al objeto de identificar las prioridades y los impactos en sostenibilidad de la compañía.

Como resultado, y utilizando como referencia los estándares GRI, se han determinado los siguientes aspectos más relevantes que pueden tener un impacto positivo, negativo, real o potencial para la sociedad, por parte de Grupo Castilla.

Cuestiones Medioambientales

- ▶ Emisiones de gases de efecto invernadero (GRI 305-1 y 305-2)

Cuestiones Sociales y relativas al personal

- ▶ Empleo: nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal (GRI 401-1)
- ▶ Empleo: permiso parental (GRI 404-3)
- ▶ Diversidad e igualdad de oportunidades (GRI 405-1)
- ▶ Formación (GRI 404-1)

En ejercicios posteriores se estudiará la posibilidad de ampliar el universo de consulta para dar cabida a un mayor número de colaboradores y grupos de interés que puedan aportar nuevas visiones o enfoques sobre las prioridades y los impactos en sostenibilidad de la compañía.

Cuestiones medioambientales

Grupo Castilla desarrolla todas sus actividades desde el respeto al medio ambiente, y durante el ejercicio 2023, se ha iniciado el proceso para la obtención de la certificación ISO 14001, que permite a las empresas demostrar el compromiso asumido con la protección del medio ambiente. Por ello, se compromete al desarrollo sostenible de su actividad minimizando el impacto medioambiental y tomando las medidas necesarias para identificar indicadores nocivos.

Política de Calidad y Medioambiente

Por política de calidad y medioambiente se entiende el conjunto de intenciones globales y dirección estratégica de Grupo Castilla hacia el compromiso con la calidad del servicio y medioambiente hacia las partes interesadas, expresadas formalmente por la Dirección General. Asimismo, los objetivos de calidad y medioambiente, el aumento de la satisfacción y el cumplimiento de los requisitos aplicables son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar.

La Dirección General asegura el cumplimiento de la política mediante el establecimiento de objetivos anuales, que son objeto de revisión y comunicación a todos los niveles de la organización.

Durante el ejercicio 2023, la Dirección General ha designado una persona responsable de calidad y a una persona responsable de gestión ambiental, que asume la representación de la Dirección para coordinar y apoyar a la Dirección General en la gestión del sistema.

La responsable de calidad, responsable de gestión ambiental, junto con la Dirección General, es responsable:

- ▶ Del desarrollo, la implantación y el correcto mantenimiento del sistema de gestión integrado, para que cumpla con los requisitos de la norma UNE-EN- ISO 9001 e ISO 14001.
- ▶ De la definición de responsables para cada proceso, para asegurar los resultados deseados.
- ▶ De informar a la Dirección General sobre el desarrollo del sistema y las oportunidades de mejora que se deriven.
- ▶ De asegurar que todo el personal de Grupo Castilla vela por la mejora continua en la satisfacción de los clientes, promoviendo el enfoque al cliente.
- ▶ Del mantenimiento de la información documentada, a fin de asegurarse de que se reflejen los cambios y se mantenga la integridad del sistema.

Proceso de Gestión Ambiental

Grupo Castilla determina los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.

La identificación y evaluación de los aspectos ambientales se realiza mediante el proceso de "Gestión Ambiental".

A través de dicho proceso, Grupo Castilla realiza las siguientes acciones:

- ▶ Determina los requisitos legales y otros requisitos aplicables, relacionados con los aspectos ambientales con el apoyo de una herramienta externa para gestionar la legislación medio ambiental aplicable a la organización:
 - Se determina la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento
 - Se evalúa el cumplimiento y se determinan las acciones necesarias
 - Se mantiene conocimiento y comprensión del estado del cumplimiento.

- ▶ Planifica las acciones para abordar los aspectos ambientales y requisitos legales medio ambientales aplicables.

Para poder llevar un control, seguimiento y mejora de la Gestión Ambiental, se ha establecido un método con el propósito de proteger al medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Para ello, Grupo Castilla ha determinado los responsables de cada acción que se requiere para poder lograr una correcta Gestión Ambiental:

RESPONSABLE	ACCIÓN
Dirección General	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporcionar los recursos para abordar las acciones originadas de la evaluación de aspectos ambientales y cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables.
Dirección MarCom	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Validar las acciones para abordar los aspectos ambientales y dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales aplicables.
Responsable de Gestión Ambiental (RGA)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Identificar, evaluar y hacer seguimiento a las acciones propuestas para tratar los aspectos ambientales significativos. ▶ Comunicar los aspectos ambientales significativos de la organización. ▶ Asegurar y gestionar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales. ▶ Seguimiento de las no conformidades originadas. ▶ Recopilar información y analizar los datos de consumo de recursos naturales, residuos, emisiones e incidencias medio ambientales. ▶ Hacer seguimiento a la gestión de residuos. ▶ Proporcionar información pertinente, con relación a dar respuesta ante emergencias medioambientales. ▶ Revisar cuando sea necesario las actuaciones en caso de emergencia ambientales. ▶ Proponer e implantar las mejoras para el desempeño ambiental.

Persona responsable de gestionar el mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestionar el tratamiento de los residuos ▶ Velar por que se cumpla correctamente la segregación, almacenamiento e identificación de los residuos ▶ Gestionar el mantenimiento de las instalaciones y suministrar la información necesaria para dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables
Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementar las buenas prácticas ambientales ▶ Suministrar información para el desempeño ambiental a través de Castilla News ▶ Proponer mejoras para el desempeño ambiental ▶ Cumplir con los requisitos legales ambientales aplicables así como los requisitos establecidos para el producto y servicio (si es el caso).

A partir del análisis del ciclo de vida del servicio prestado, la persona responsable del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) junto con las personas responsables de procesos (si es el caso), identifica y registra los aspectos ambientales actuales y potenciales, así como también su impacto ambiental, procedentes de las actividades realizadas para la ejecución de los servicios.

Los aspectos ambientales se identifican bajo los siguientes parámetros:

- ▶ **Consumos** Todos aquellos consumos de recursos naturales y/o compras que se requieren para las operaciones.
- ▶ **Emisiones** Todos aquellos aspectos que se emiten o se distribuyen por el aire.
- ▶ **Vertidos** Todos aquellos aspectos que se vierten o se distribuyen por el agua.
- ▶ **Residuos** Todos aquellos aspectos que generan residuos sólidos/líquidos y debe gestionarse para su eliminación, valorización, minimización.

Esta identificación se revisa por lo menos una vez al año o cuando se produce algún cambio que tenga impacto en los aspectos ambientales, tales como; cambios en los servicios, instalaciones, cambios en los procesos, requisitos de aplicación, materiales e insumos, incorporación de un nuevo equipo, o se produzcan situaciones de emergencia ambientales.

Una vez identificado los aspectos, se evalúan tomando en cuenta si son Directos, Indirectos o de Emergencia. Como resultado de la evaluación se obtienen los aspectos Significativos, Potencialmente Significativos o No Significativos. Adicionalmente a dichos criterios, se toman en consideración los requisitos legales o las preocupaciones de las partes interesadas, y, si se presenta este caso, al aspecto ambiental se convierte automáticamente en Significativo.

Para determinar los requisitos legales y otros requisitos aplicables, Grupo Castilla dispone de una herramienta externa para gestionar la legislación medio ambiental aplicable.

Los aspectos ambientales significativos son comunicados entre los diferentes niveles y funciones de la organización, a través del Castilla News. Para los aspectos ambientales que resulten significativos se deben establecer, en la medida de lo posible y cuando este dentro de nuestro control, objetivos ambientales o acciones para abordarlos.

El/la RGA hace seguimiento periódico de las acciones establecidas para abordar los aspectos ambientales y así evaluar su eficacia.

Contaminación

Datos de consumos de Grupo Castilla

Los datos de consumos de recursos naturales, generación de residuos, emisiones de CO2 y emergencias determinadas en la identificación de los aspectos ambientales, son recopilados periódicamente para poder llevar un control sobre la realidad del impacto ambiental de Grupo Castilla.

Para el cálculo de consumo de combustible, se excluyen aquellos vehículos de la propiedad que son 100% de uso privativo y que no interviene en el ciclo de vida.

Por los menos con una frecuencia anual se analiza el resultado final de los datos obtenidos, estos resultados son necesarios para la evaluación de los aspectos ambientales y son comparables con años anteriores.

CONSUMOS	ELECTRICIDAD (kWh)	AGUA (m ³)	COMBUSTIBLE ¹ (Km)	COMBUSTIBLE ² (litros)	PAPEL/TONER Hojas impresas
2022	47.616	82	12.563	1.093	18.737
2023	50.358	108	20.493	1.080	5.527
Diferencias	+ 2.742	+ 26	+7.930	- 13	- 13.210

1. Combustible (Km): Vehículos propios del personal comercial y de consultoría. Para poder calcular los kilómetros recorridos en horario laboral, se dispone de la herramienta Tickelia.
2. Combustible (Litros): Vehículo interno de la compañía para traslados del personal.

Los incrementos en los consumos de electricidad, agua y combustible son en motivo de la vuelta a la normalidad después de la pandemia, y es que, gran parte de la plantilla ha dejado de teletrabajar los 5 días de la semana, y, a su vez, se han reanudado los desplazamientos para retomar la presencialidad tanto con el cliente como con la realización de eventos corporativos.

Certificados energéticos de Grupo Castilla

Durante el ejercicio 2023, Grupo Castilla ha conseguido el Certificado Energético del Edificio donde se halla la sede central (Riudoms, Tarragona), siendo la calificación energética obtenida la siguiente:

CONSUMO DE ENERGÍA PRIMARIA NO RENOVABLE [kWh/m ² año]		EMISIONES DE DIÓXIDO DE CARBONO [kgCO ₂ / m ² año]	
<p>< 50.3 A 50.3-81.8 B 81.8-125.8 C 125.8-163.5 D 163.5-201.3 E 201.3-251.6 F ≥ 251.6 G</p>	85.5 C	<p>< 9.4 A 9.4-15.3 B 15.3-23.5 C 23.5-30.5 D 30.5-37.6 E 37.6-47.0 F ≥ 47.0 G</p>	15.2 B

La comercializadora Axpo Ibérica, S.L., dispone de Garantías de Origen para la electricidad producidas a partir de fuentes renovables, es por ello por lo que Carlos Castilla Ingenieros, S.A. ha obtenido el certificado de energía 100% renovable, contribuyendo de este modo a la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

La persona responsable de mantenimiento se encarga de gestionar los residuos generados, tomando en cuenta:

- ▶ Mantener el contrato con el gestor de residuos
- ▶ Conservar los registros de las retiradas de residuos
- ▶ Velar por que se cumpla correctamente la separación, almacenamiento e identificación de residuos:
 - Disponer de una zona habilitada para el correcto almacenamiento en condiciones adecuadas de higiene y seguridad.
 - En el caso de almacenamiento de residuos peligrosos estos deberán estar protegidos de la intemperie.
 - La duración máxima del almacenamiento de los residuos no peligrosos será inferior a 2 años cuando se destinen a valorización y a un año cuando se destinen a eliminación.
 - La duración máxima del almacenamiento de los residuos peligrosos será de 6 meses.
 - No mezclar los residuos peligrosos con otras categorías de residuos peligrosos ni con otros residuos.
 - Los recipientes o envases que contengan residuos peligrosos deberán estar etiquetados. En la etiqueta deberá figurar:
 - El código y la descripción del residuo
 - El código y la descripción de las características de peligrosidad
 - El Nombre
 - La Asignación de Número de Identificación Medioambiental (NIMA)
 - La dirección, postal y electrónica, y teléfono del productor o poseedor de los residuos.
 - La fecha en la que se inicia el depósito de residuos, y
 - La naturaleza de los peligros que presentan los residuos.

La RGA hace seguimiento a la gestión de los residuos.

Uso sostenible de los recursos

Conscientes del impacto que puede suponer Grupo Castilla en el medio ambiente, durante el ejercicio 2023 se han establecido una serie de medidas que serán objeto de análisis anual, para verificar que el uso sostenible de los recursos es adecuado, de acuerdo con el tamaño de la organización:

- ▶ Se reducen el número de impresoras en central para evitar el mal uso de estas, así como su uso innecesario o evitable. Se ha reducido el número de impresoras de 8 a 3.
- ▶ Se han eliminado las papeleras individuales de cada escritorio por unos contenedores de reciclaje orgánico, plástico y resto.
- ▶ Se han sustituido los vasos de plástico por vasos de cartón en las fuentes de la organización, como punto de partida para la sensibilización del personal.

En línea con lo anterior, nos proponemos como objetivo fomentar la conciencia medioambiental entre el personal creando una formación obligatoria en el Campus Virtual existente para toda la plantilla y, nos proponemos gestionar el tratamiento de los residuos RAEE en referencia a los servidores.

Cambio climático

(GRI 3-3, 305-1 y 305-2)

La gestión efectiva de los aspectos ambientales es crucial para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. A través de prácticas sostenibles y un compromiso firme con la eficiencia energética, podemos minimizar nuestro impacto ambiental, proteger los recursos naturales y contribuir significativamente a la mitigación del cambio climático, garantizando un futuro más verde.

El cálculo de la huella de carbono en Grupo Castilla es esencial para minimizar nuestro impacto ambiental, optimizar la eficiencia energética y liderar con el ejemplo en la adopción de prácticas sostenibles que impulsan un futuro digital más verde y responsable.

El cálculo de la huella de carbono para los alcances 1 y 2, se ha determinado de la siguiente forma:

- ▶ Emisiones directas de GEI (alcance 1):
Se ha determinado la cantidad de combustible consumido para el vehículo que es propiedad de Grupo Castilla, utilizado únicamente con fines laborales, a través de las facturas del repostaje de los ejercicios 2022 y 2023.
Por lo que respecta a los vehículos propios de los comerciales y consultores, se ha procedido a determinar la distancia recorrida en kilómetros a través de la herramienta externa Tickelia.

- ▶ Emisiones indirectas de GEI de la electricidad importada (alcance 2):
Se ha considerado únicamente significativo el consumo de electricidad, y se ha podido realizar el cálculo a través de las facturas de los ejercicios 2022 y 2023.

La herramienta utilizada para el cálculo ha sido la calculadora de la huella de carbono (Alcance 1+2) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico:

Huella de carbono (tCO₂eq.)	2023	2022
Emisiones directas de GEI	6,20	5,10
Emisiones indirectas de GEI de la electricidad importada	7,94	6,12
TOTAL (tCO₂eq.)	14,14	11,21

El incremento de emisiones entre ambos ejercicios tiene su origen en las variaciones en el sistema de teletrabajo acordados en el pacto de empresa.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Grupo Castilla está comprometida en el desarrollo de un entorno de trabajo donde todas las personas trabajadoras sean tratadas bajo los criterios de respeto, imparcialidad y dignidad, impulsando la igualdad de oportunidades exenta de discriminación alguna.

Rechazamos cualquier tipo de abuso de autoridad, acoso y cualquier otra conducta que pueda generar un entorno poco seguro para las personas trabajadoras, por ello Grupo Castilla dispone de una política de prevención del acoso con medidas claras para prevenir y actuar en caso de que se produzcan.

Asimismo, fomentamos una cultura empresarial basada en la diversidad e inclusión de todas las personas independientemente de su condición física y/o sexual, para ello se ha implantado el Plan de Igualdad y se está elaborando el Plan de LGTBI.

La Dirección General es consciente de la relevancia que tienen los factores humanos en la realización de sus actividades, por ese motivo Grupo Castilla tiene establecidas las siguientes acciones:

- ▶ Para los factores físicos comprueba que la limpieza y estado del entorno de trabajo (temperatura, humedad, iluminación, circulación del aire, ruido, etc.) son los adecuados.
- ▶ Para los factores sociales existe un comité de empresa que se reúne anualmente para renovar el pacto de empresa, también cualquier trabajador se puede dirigir a los miembros del comité para cualquier duda o conflicto surgido.
- ▶ Para la seguridad laboral y de salud de los trabajadores se tiene contratada una empresa externa de prevención de riesgos laborales.
- ▶ Para el factor psicológico se ofrece un Servicio de Prevención Ajeno.

Empleo

(GRI 3,3 y 401-1)

En el entorno empresarial contemporáneo, el capital humano se erige como un pilar fundamental para el crecimiento y la innovación, destacando especialmente la relevancia del capital humano femenino, cuya participación y liderazgo no solo enriquecen la diversidad y la creatividad en las organizaciones, sino que también impulsan un desarrollo más equitativo y sostenible.

Del ejercicio 2022 al 2023, el personal de la empresa experimentó un notable incremento del 49,38%, destacando que un significativo 75,47% de este aumento corresponde al incremento de mujeres, reflejando un avance sustancial hacia la equidad de género en nuestra fuerza laboral.

<i>Categoría profesional</i>	<i>Ejercicio 2023</i>		<i>Ejercicio 2022</i>	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Dirección</i>	3	2	4	2
<i>Personal de administración</i>	8	12	12	12
<i>Personal técnico</i>	162	173	138	144
<i>Personal comercial</i>	11	4	14	4
TOTAL	184	191	168	162

El número total de trabajadores distribuido por sexo y edad del ejercicio 2023 ha sido el siguiente:

<i>EDAD</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
<i>20-29</i>	38	36
<i>30-39</i>	28	56
<i>40-49</i>	50	55
<i>50-59</i>	50	39
<i>60 o más</i>	17	5
TOTAL	184	191

El promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, distribuido por sexo y edad, ha sido el siguiente:

EDAD	Becario		Indefinido a tiempo completo		Indefinido a tiempo parcial		Prácticas a tiempo completo		Temporal a tiempo completo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
20-29	0,28%		5,79%	8,54%	3,31%		0,55%	0,55%		0,28%
30-39			7,16%	14,60%	0,55%	0,55%				0,28%
40-49			12,67%	14,88%	0,28%		0,28%			
50-59			13,22%	9,64%	0,28%	0,55%				
60 o +			4,41%	1,10%	0,28%					
TOTAL	0,28%	0%	43,25%	48,76%	4,68%	1,10%	0,83%	0,55%	0%	0,55%

El total de despidos realizados durante los ejercicios 2022 y 2023, desglosados por categoría profesional y tipología de contrato, han sido los siguientes:

Tipo de contrato	Operarios (1)		Administración		Mandos Intermedios		Alta Dirección (2)	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Contratos Indefinidos	5	2	0	0	2	3	1	1
Contratos a tiempo parcial	2	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	3	0	0	2	3	1	1

(1) La sección de operarios engloba tanto a personal técnico como comercial

(2) La sección de alta dirección engloba a los directores de los distintos departamentos.

Siendo el detalle de despidos desglosado por franjas de edad el siguiente:

EDAD	Ejercicio 2023		Ejercicio 2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
20-29	0	0	0	0
30-39	3	0	1	0
40-49	0	2	1	1
50-59	2	0	2	0
60 o +	3	0	2	0
TOTAL	8	2	6	1

Absentismo laboral

Dentro del Pacto de Empresa se recogen una serie de medidas, entre ellas, las horas de libre disposición para cada persona trabajadora.

Del análisis realizado, se ha determinado el total de horas de absentismo del personal de Grupo Castilla, siendo el detalle el siguiente:

EDAD	Hombres (horas)	Mujeres (horas)
20-29	62	93
30-39	63	121
40-49	125	199
50-59	164	99
60 o +	25	13
TOTAL	439	525

Permiso parental

(GRI 3,3 y 401-3)

En Grupo Castilla creemos que el permiso parental es esencial para construir una sociedad más fuerte y equilibrada, donde las familias prosperan y se fomenta el bienestar de las futuras generaciones.

La cantidad total de trabajadores que han tenido derecho a permiso parental, desglosado por sexo, ha sido el siguiente:

	Ejercicio 2023		Ejercicio 2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
TOTAL	2	4	4	3

Mientras que la cantidad total de trabajadores que han vuelto al trabajo después de finalizar el permiso parental, desglosado por sexo, ha sido el siguiente:

	Ejercicio 2023		Ejercicio 2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
TOTAL	5	2	6	5

Del análisis realizado se ha podido determinar la tasa de retorno al trabajo que, tanto para el ejercicio 2022 como 2023, ha sido del 100%.

Brecha salarial

En Grupo Castilla somos conscientes que para garantizar la equidad y fomentar un entorno laboral justo y transparente, es necesario determinar cuál es nuestra brecha salarial. Esta medición permite identificar y corregir disparidades en la remuneración que pueden estar basadas en factores de género, raza u otros criterios no relacionados con el desempeño o la cualificación.

Al abordar estas diferencias, no solo cumplimos con las normativas legales y las expectativas sociales, sino que también tratamos de mejorar la moral y la satisfacción de los empleados, lo cual puede traducirse en una mayor productividad y retención de talento.

Además, una política salarial equitativa refuerza la reputación de la empresa como un empleador responsable y comprometido con la justicia social, lo que puede atraer a una fuerza laboral diversa y altamente capacitada.

La brecha salarial se ha calculado comparando la retribución media de los hombres respecto a la retribución media de las mujeres, por categoría profesional, siendo el detalle el siguiente:

Categoría profesional	BRECHA SALARIAL
<i>Cargos Directivos</i>	18,90%
<i>Personal de administración</i>	17,02%
<i>Personal técnico</i>	24,59%
<i>Personal comercial</i>	-20,24%
BRECHA SALARIAL MEDIA	10,07%

Formación

(GRI 3-3 y 404-1)

Con el fin de capacitar al personal e incrementar sus competencias genéricas y básicas, evitar errores humanos, así como para obtener la implicación del personal hacia la mejora de la calidad y desempeño ambiental, la Dirección General establece anualmente un Plan de Formación de acuerdo con las necesidades, donde se establece la manera en que Grupo Castilla dota a su personal de la formación necesaria para que éste pueda desarrollar sus competencias profesionales, las funciones relacionadas con la calidad del servicio y el desempeño ambiental.

Este Plan de formación es revisado y evaluado para verificar la eficacia de las acciones formativas y se conserva esta información documentada como evidencia de la competencia del personal.

Además, Grupo Castilla tiene definido un mapa de certificaciones que establece la formación que cada perfil de unidad debe disponer. En él se detalla las competencias reconocidas que permiten demostrar los conocimientos específicos. La realización de certificaciones permite al personal mejorar su carrera profesional y que esto se le reconozca según lo establecido en el Pacto de empresa.

Acciones formativas realizadas en 2023

- ▶ Presupuesto 2023: 47.644,45€
- ▶ Acciones formativas: 64
- ▶ Horas de formación: 5.727
- ▶ Alumnado: 803
- ▶ Cursos de formación interna: 22,91%
- ▶ Cursos de formación externa: 77,08%
- ▶ Finalizados: 100%
- ▶ Personal Certificado: 34%

Las formaciones realizadas han sido 100% online, lo que supone una pérdida de la inmediatez e interacción respecto a la presencialidad, pero a su vez, presenta las siguientes ventajas:

- ▶ Más flexibilidad y disponibilidad de los asistentes al no tenerse que desplazarse.
- ▶ Grabación de las formaciones y creación de un repositorio.
- ▶ Banco de Conocimiento: a partir de abril 2023 se gestiona toda la formación a través del Campus Virtual GC (repositorio principal de formación de la compañía).
- ▶ La Planificación y el desarrollo de la formación centralizados en la Unidad de Talento.

Balance de acciones formativas Grupo Castilla 2023

RECURSOS	PROGRAMACIÓN 2023		REALIZADOS	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
INTERNOS	12	619	12	619
EXTERNOS	52	184	52	184
TOTAL	64	803*	64	803

*Alumnado: Hay personas que han realizado varios cursos.

RECURSOS	PROGRAMADOS	REALIZADOS	HORAS INVERTIDAS EN FORMACIÓN
INTERNOS	100%	100%	2.880 H
EXTERNOS	100%	100%	2.847 H

Horas totales invertidas en formación: 5.727 H

Balance de acciones formativas de políticas corporativas de la compañía

CURSOS	Nº DE PERSONAS MATRICULADAS	% DE PERSONAS MATRICULADAS DEL TOTAL DE LA PLANTILLA	% DE FINALIZACIÓN DEL CURSO
DESCONEXIÓN DIGITAL	368	100%	99%
CIBERSEGURIDAD (Política interna GC)	368	100%	92%
CIBERSEGURIDAD ACKCENT*	368	100%	93,41%
PS03- FORMACIÓN DEL PERSONAL	368	100%	91,57%
LENGUAJE INCLUSIVO	368	100%	93,20%

Diversidad e igualdad

Igualdad Retributiva

(GRI 3-3 y 405-1)

Con la llegada de los Reales Decretos 901/2020 y 902/2020, las organizaciones deben acometer una serie de cambios sustanciales en materia de Igualdad, para asegurar el cumplimiento normativo y ajustarse a la realidad de la sociedad.

Todas las empresas de más de 50 personas trabajadoras están obligadas por la Ley de 3/2007 y el RD 6/2019 a hacer un diagnóstico y un Plan de Igualdad para corregir cualquier situación detectada de desigualdad entre hombres y mujeres. Además, el RD 901/2020 da cumplimiento al mandato legal de desarrollo reglamentario de los Planes de Igualdad, así como su diagnóstico.

Para nosotros es capital considerar durante todo el proceso la percepción de las personas empleadas, con el objetivo de comprender la realidad de la compañía y sus políticas de Recursos Humanos, así como los resultados en términos de igualdad de oportunidades.

De esta manera, garantizamos una valoración fidedigna del punto de partida y la personalización de las acciones a las necesidades de cada empresa, adecuada a la legislación vigente en cada momento.

Grupo Castilla estructura y asegura la viabilidad del Plan de Igualdad siguiendo 6 pasos clave:



Salud y seguridad

Grupo Castilla rechaza cualquier tipo de trabajo forzoso e infantil, así como toda forma de explotación o discriminación, que ponga en peligro la salud y la dignidad de las personas.

El compromiso de Grupo Castilla se extiende no solo a la protección de la salud de las personas trabajadoras que forman parte de la compañía, sino que velamos porque cualquier proveedor cumpla con todas las leyes y disposiciones relativas a la salud y seguridad.

Grupo Castilla proporciona y proporcionará un espacio de trabajo seguro conforme a las Políticas de Seguridad y Salud laboral (riesgos laborales y formación en PRL), así como dotar a las personas de las herramientas necesarias para un desempeño de sus actividades laborales con seguridad.

Durante el ejercicio 2023 tan solo se ha producido 1 accidente de trabajo de una mujer y 1 accidente de trabajo de un hombre.

El registro de casos de dolencia o enfermedad laboral analizado del ejercicio 2023, desglosado por sexo y edad, ha sido el siguiente:

EDAD	Hombres	Mujeres
20-29	5	5
30-39	5	8
40-49	10	9
50-59	6	5
60 o +	3	0
TOTAL	29	27

Organización del trabajo

El Grupo está comprometido en tener muy presente la conciliación de la vida laboral y familiar, con los siguientes mecanismos para contribuir a la ordenación del tiempo de trabajo:

- ▶ Flexibilidad horaria
- ▶ Jornada intensiva en periodos vacacionales
- ▶ Jornada coincidente con el horario escolar
- ▶ Teletrabajo

Estas medidas son utilizadas semejantemente tanto en el colectivo masculino como en el femenino, destacando la acentuación de la reducción de jornada por este último.

Por ello, consideramos beneficioso realizar formación sobre la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, o formación específica para mujeres, y favorecer en términos de igualdad en ambos sexos dentro de la empresa la conciliación laboral, personal y familiar.

Grupo Castilla se compromete también a respaldar y cumplir con todas las medidas legamente establecidas a tal efecto en el Estatuto del trabajador o en el Convenio Colectivo marco:

- ▶ Permisos
- ▶ Reducciones
- ▶ Excedencias

Relaciones sociales

Anualmente se celebra el Castilla Day, un evento que reúne a todo el personal para poner en común los avances, logros, nuevos retos y metas conseguidos durante el ejercicio, y que sirve para poner el foco en la clave del éxito de la organización, el valor de las personas. Teniendo en cuenta que más del 85% de la plantilla teletrabaja 4 o más días a la semana, el Castilla Day es una gran oportunidad para que el personal se conozca en persona y hacer equipo.

Tras las integraciones de las filiales realizadas entre los ejercicios 2022 y 2023, Grupo Castilla ha podido celebrar el Castilla Day junto con los más de 300 profesionales de los Recursos Humanos en Port Aventura, para iniciar el nuevo Plan Estratégico 2026: alcanzar una facturación de 45 millones y el 100% de los clientes en Cloud.

Grupo Castilla está comprometida con la ayuda a los colectivos vulnerables y lo recaudado en las acciones de team building ha sido donado a una fundación para la puesta en marcha de proyectos de integración laboral.

Accesibilidad universal

En Grupo Castilla somos conscientes de la importancia de la accesibilidad universal de las personas con cualquier tipo de discapacidad, por eso estamos analizando qué medidas podemos poner en marcha para garantizar que todas las personas puedan tener acceso a nuestros servicios.

Trabajamos para eliminar las barreras de accesibilidad arquitectónicas de nuestra Central, para poder garantizar el acceso a nuestras instalaciones. Velamos por tener en cuenta la accesibilidad universal para cualquier evento corporativo que se tenga que llevar a cabo, para que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar del mismo, de la manera más sencilla posible y sin ningún tipo de impedimento.

En Grupo Castilla tenemos como objetivo que la tecnología sea accesible y utilizable para todo el mundo, que sea una herramienta también al servicio de personas con discapacidad, de modo que las TIC puedan contribuir a la independencia de las personas apoyándolas en las tareas cotidianas, ocio y vida laboral, haciéndolas más independientes.

Cuestiones sobre el respeto a Derechos Humanos

Grupo Castilla hace suyo el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Declaración Universal de los Derechos Humanos) y a las declaraciones de la Organización Internacional del trabajo, reconociendo derechos fundamentales y universales tales como:

- ▶ Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social" (*Declaración Universal de los Derechos Humanos, art. 2*).
- ▶ Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia (*Declaración Universal de los Derechos Humanos, art. 18*).
- ▶ Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión (*Declaración Universal de los Derechos Humanos, art. 19*).
- ▶ Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación (*Declaración Universal de los Derechos Humanos, art. 20*).

Cuestiones sobre la lucha contra la corrupción y el soborno

Grupo Castilla está comprometido en actuar ante cualquier acto dirigido a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener una ventaja o beneficio, así como tampoco realiza ningún tipo de contribución a favor de campañas de signo político ni financia o hace donaciones a partidos políticos o a sus representantes o candidatos.

Asimismo, Grupo Castilla vela para establecer los controles internos adecuados para evitar y prevenir las operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales, haciendo partícipes a todas las personas empleadas de la organización relacionadas con proveedores y clientes, que deben conocer los procedimientos internos de control del origen y destino del dinero para evitar involucrar la compañía como medio para cometer un delito de blanqueo de capitales.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Creación de una nueva unidad de RSC para mejorar la retroalimentación con la sociedad y colaboración con entidades sin fines de lucro para impulsar iniciativas de carácter social, destinando el 100% del presupuesto de la unidad a las siguientes organizaciones:

- ▶ Colaboración con Grupo SIFU de Tarragona.
- ▶ Colaboración con el Banc de Sang i Teixits de la delegación del Hospital Joan XXIII de Tarragona.
- ▶ Colaboración con CÁRITAS de Diocesana de Tarragona.
- ▶ Colaboración con Kolam India de Tarragona.
- ▶ Colaboración con Petits Enginyers de Reus.
- ▶ Concurso de dibujos día universal de la infancia

Canal de denuncias

(GRI 2-25 y 2-26)

Grupo Castilla dispone de un canal interno de denuncias de acuerdo con lo establecido en la Ley 2/2023, que establece la obligatoriedad de contar con canales internos de denuncia en los sectores público y privado. Durante el ejercicio 2023 no se han recibido denuncias al respecto.

Con la llegada de esta nueva normativa, el Grupo ha instrumentado un producto especializado para cada cliente para que pueda dar respuesta al canal de denuncias obligatorio para un elevado número de empresas en España.

Cuestiones sobre la sociedad

Subcontratación y proveedores

La compra o contratación de productos y/o servicios, así como su recepción, se realizarán de acuerdo con lo especificado en el proceso "Compras y evaluación de proveedores externos" para verificar que son conformes a los requisitos de Grupo Castilla y de esta manera controlar su conformidad cualquiera que sea la finalidad del producto o servicio suministrado externamente.

A parte de mantener sobre los proveedores externos el pertinente control para garantizar la calidad de los productos y servicios suministrados, así como también un óptimo desempeño ambiental, Grupo Castilla mantiene actualizada una lista de proveedores autorizados y los evalúa, siendo esta, información documentada.

Para asegurarse de que el producto o servicio cumple con los requisitos de compra especificados, Grupo Castilla procede de la siguiente forma:

- ▶ Se asegura que los procesos suministrados externamente están dentro del control del sistema de gestión
- ▶ Se definen los controles a aplicar a los proveedores externos y los productos y servicios suministrados
- ▶ Determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

Además, se tiene en consideración:

- ▶ El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de Grupo Castilla de cumplir regularmente los requisitos de los clientes, los ambientales, los legales y reglamentarios aplicables.
- ▶ La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.

Cyberseguridad

(GRI 2-23, 3-3 y 418-1)

Grupo Castilla depende de los sistemas TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones) para alcanzar sus objetivos. Estos sistemas son administrados con diligencia, tomando las medidas adecuadas para protegerlos frente a daños accidentales o deliberados que puedan afectar a la disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad o trazabilidad de la información tratada y de los servicios prestados.

En el año 2020 se detectaron incidentes relacionados con ciberataques que pudieron afectar la integridad e imagen de Grupo Castilla, es por ello por lo que se empezó a trabajar para obtener la ISO 27001, la cual se obtuvo en 2022, y se empezaron a aplicar medidas para alcanzar un grado de madurez mayor en el SGSI.

Durante el ejercicio 2023 se ha seguido trabajando para reducir al máximo dicha amenaza, pero somos conscientes que la ciberdelincuencia avanza y lo hace a pasos gigantescos, por este motivo, la Dirección General ha decidido crear un departamento de Cyberseguridad y ha incorporado un apartado específico dentro del Plan Estratégico, en el que se seguirá analizando meticulosamente este campo, para poder mantener un grado de seguridad razonable.

Conscientes de la trascendencia de la seguridad de la información, y en consonancia con el camino que marca nuestra propia identidad, desde Grupo Castilla se ha impulsado el establecimiento de:

- ▶ Un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 27001 (en adelante, SGSI) con el fin de identificar, evaluar y minimizar los riesgos a los que se expone su información y la de sus clientes, así como garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- ▶ Un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información según los requisitos del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS).

El objetivo de la Política de Seguridad de Grupo Castilla es garantizar la calidad de la información y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente y supervisando la actividad diaria, así como proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de seguridad que permitan a Grupo Castilla desarrollar una cultura de empresa, una forma de trabajar y de tomar decisiones, alineada con la seguridad de la información y que el respeto a los datos personales sean una constante.

Los sistemas TIC están protegidos contra amenazas de rápida evolución, cuyo daño potencial incide en la confidencialidad, integridad, disponibilidad, uso previsto (trazabilidad) y valor de la información (autenticidad) de los servicios. Para defenderse de estas amenazas, se ha definido una estrategia que se adapta a los cambios en las condiciones del entorno para

garantizar la prestación continua de nuestros servicios.

Desde los diferentes departamentos de Grupo Castilla se asegura que la seguridad TIC es una parte integral de cada etapa del ciclo de vida del sistema, desde su concepción hasta su retirada de servicio, pasando por las decisiones de desarrollo o adquisición y las actividades de explotación.

Grupo Castilla está preparado para prevenir, detectar, reaccionar y recuperarse de incidentes, de acuerdo con el Artículo 8 del ENS, por ello se ha actuado en aras de potenciar distintos aspectos de la seguridad TIC:

En materia de prevención

Todos los departamentos implicados deben evitar, o al menos prevenir en la medida de lo posible, que la información o los servicios se vean perjudicados por incidentes de seguridad. Para ello, se implementarán las medidas de seguridad determinadas por el ENS, así como controles adicionales identificados a través de una evaluación de amenazas y riesgos.

Estos controles, y los roles y responsabilidades de seguridad de todo el personal, estarán claramente definidos y documentados.

Para garantizar el cumplimiento de la política, los departamentos deben:

- ▶ Autorizar los sistemas antes de entrar en operación.
- ▶ Evaluar regularmente la seguridad, incluyendo evaluaciones de los cambios de configuración realizados de forma rutinaria.
- ▶ Solicitar la revisión periódica por terceros para obtener una evaluación independiente.
- ▶ Evaluar el riesgo existente ante la posibilidad de conectarse a otros sistemas de información interconectados.

En materia de detección

Dado que los servicios se pueden degradar rápidamente debido a incidentes, que van desde una simple desaceleración hasta su detención, Grupo Castilla monitoriza la operación de manera continua para detectar anomalías en los niveles de prestación de los servicios y actuar en consecuencia según lo establecido en el Artículo 9 del ENS.

La monitorización es especialmente relevante cuando se establecen líneas de defensa de acuerdo con el Artículo 8 y Art. 12 del ENS. Por ello, se establecen mecanismos de detección, análisis y reporte que informan a los responsables regularmente y cuando se produce una desviación significativa de los parámetros que se hayan preestablecido como normales.

En materia de respuesta

Desde Grupo Castilla se han implementado procedimientos con el fin de:

- ▶ Establecer mecanismos para responder eficazmente a los incidentes de seguridad en virtud de lo establecido en el Art. 12.6.m) del ENS.
- ▶ Designar puntos de contacto para las comunicaciones con respecto a incidentes detectados.
- ▶ Establecer protocolos para el intercambio de información relacionada con el incidente.

En materia de recuperación

Para garantizar la disponibilidad de los servicios críticos y en base a los requisitos establecidos en el Art. 11.6.n) del ENS, desde Grupo Castilla se han desarrollado planes de continuidad de los sistemas TIC como parte de su plan general de continuidad de negocio y actividades de recuperación.

Esta Política de Seguridad de la información se alineará con las políticas generales de la compañía y servirá de marco a otros sistemas de gestión interna, como las de calidad.

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso Grupo Castilla ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado **GRI 1: Fundamentos 2021**

Estándar GRI	Contenido	Número de página
Contenidos generales		
	2-1 Detalles organizativos	3
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2,3
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2
	2-5 Verificación externa	2
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3, 10, 13, 14, 18, 27
	2-7 Empleados	17
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	8
GRI 2	Contenidos Generales 2021	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	36
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	81
	2-23 Compromisos y políticas	9, 10, 46, 81
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	36, 79
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	79
	2-28 Afiliación a asociaciones	30
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	48
	2-30 Convenios de negociación colectiva	17


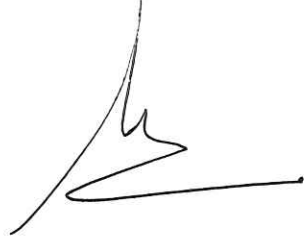


Estándar GRI		Contenido	Número de página
Temas materiales			
GRI 3	Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	48, 56
		3-2 Lista de temas materiales	56
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	48, 56, 65
		305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	65
GRI 305	Emisiones 2016	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	65
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	48, 56, 68, 70
		401-1 Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	68
GRI 401	Empleo 2016	401-3 Permiso parental	70
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	48, 56, 72
GRI 404	Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	72
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	48, 56, 74
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	74
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	48, 56, 81
GRI 418	Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	81



www.grupocastilla.es

El presente Estado de Información no Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre de 2023 de la sociedad **CARLOS CASTILLA INGENIEROS S.A. y Sociedades Dependientes**, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, consta de 91 páginas y escritas a una sola cara, y en prueba de conformidad es firmado por todos los miembros del Consejo de Administración.

En Riudoms, a 30 de marzo de 2024

<p>D. Ulpiano Carlos Castilla López -Presidente-</p> 	<p>D.ª Mª Teresa Ordéiz Solanellas</p> 
<p>D. Carles Castilla Ordéiz</p> 	<p>D.ª Elisabet Castilla Ordéiz</p> 
<p>D. Javier Castilla Bas</p> 	

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO
DE CARLOS CASTILLA INGENIEROS, S.A. Y SOCIEDADES
DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2023**

A los Socios de **CARLOS CASTILLA INGENIEROS, S.A.:**

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de **CARLOS CASTILLA INGENIEROS, S.A.** (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2023 adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la "Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluida en el Informe de Gestión consolidado adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y con referencia a los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" que figura en el citado Informe de Gestión consolidado.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "Temas materiales", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de CARLOS CASTILLA INGENIEROS, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios con referencia a los estándares GRI seleccionados y de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Informe de Gestión.

Uso y distribución

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

TAX AND AUDITING CONSULTANTS, S.L.



Xavier Palomar Agramunt
Economista colegiado 17110



20 de junio de 2024