

Estado de Información
No Financiera
GRUPO CASTILLA
2024



grupo
castilla
El valor de las **personas**

Contenido

- Carta del CEO..... 0**
- Gobernanza 2**
 - Principios que rigen el informe 2**
 - Grupo Castilla 3**
 - Estructura de gobernanza 8**
 - Principios que rigen la gobernanza 9**
 - Modelo de negocio10**
 - Misión, Visión y Valores10
 - El sector de los RRHH.....12
 - Tipología de clientes.....14
 - Información financiera de Grupo Castilla16
 - Información sobre el personal.....17
 - Servicios y productos de grupo castilla18**
 - Servicios de Conocimiento.....19
 - Soluciones de Tecnología.....22
 - Cadena de valor 25**
 - Mapa de procesos25
 - Ciclo de Deming.....26
 - Pensamiento basado en riesgos y oportunidades27
 - Alianzas, afiliaciones y certificaciones28**
 - Proveedores tecnológicos.....28
 - Programa de Partners31
 - Certificaciones32
 - Análisis sostenible 2024.....34**
 - Análisis de los indicadores del sistema.....35
 - Evaluación de riesgos y oportunidades36
 - Análisis de las no conformidades (NC) de clientes y acciones correctivas.....38
 - Análisis de las oportunidades de mejora39
 - Evaluación de aspectos ambientales39
 - Medidas de la satisfacción del cliente40
 - Evaluación de proveedores externos42
 - Evaluación del cumplimiento legal.....42
 - Resultado de las auditorías del SGI42
 - Evaluación de las partes interesadas.....43

Grupos de interés (Stakeholders)	44
Participación de las partes interesadas	45
Temas materiales	51
Cuestiones medioambientales	52
Política de Calidad y Medioambiente	52
Proceso de Gestión Ambiental	53
Contaminación	57
Datos de consumos de Grupo Castilla	57
Certificados energéticos de Grupo Castilla	58
Economía circular y prevención y gestión de residuos	59
Uso sostenible de los recursos	60
Cambio climático	61
Cuestiones sociales y relativas al personal	62
Empleo	63
Formación	67
Acciones formativas realizadas en 2024.....	67
Balance de acciones formativas de políticas corporativas de la compañía.....	68
Diversidad e igualdad	70
Igualdad Retributiva	70
Salud y seguridad	72
Organización del trabajo	73
Acciones sociales	73
Accesibilidad universal	74
Cuestiones sobre el respeto a derechos humanos	76
Cuestiones sobre la lucha contra la corrupción y el soborno	77
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	77
Canal de denuncias	77
Cuestiones sobre la sociedad	79
Subcontratación y proveedores	79
Cyberseguridad	80
Índice de contenidos GRI	83



Carles Castilla

En Grupo Castilla, creemos que el éxito empresarial no solo se mide en cifras, sino también en el impacto positivo que generamos en nuestro entorno. Conscientes de la evolución constante del sector y de las nuevas demandas del mercado, 2024 ha sido un año de transformación y consolidación de nuestro compromiso con la sostenibilidad, la excelencia en el servicio y la digitalización.

Nuestro propósito es claro: facilitar la gestión de personas a través de soluciones y servicios integrales. Durante el último año, hemos formado a más de 100.000 profesionales, completado con éxito más de 400 procesos de selección y acompañado en el desarrollo del talento a más de 3.800 clientes. Gracias a la combinación de la tecnología y el conocimiento especializado, seguimos mejorando la eficiencia en las organizaciones a través de nuestro Enfoque 360° en gestión de personas, único en el mercado.

La sostenibilidad es un eje central de nuestra estrategia. En 2024, avanzamos significativamente en la reducción de nuestro impacto ambiental, gracias a la obtención de la certificación ISO 14001, a la implementación de prácticas responsables, así como el fomento de un uso eficiente de los recursos. Nuestro compromiso persigue minimizar constantemente la huella ecológica. Además, hemos alcanzado la paridad de género, un logro muy significativo en una compañía con ADN tecnológico, que subraya nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades. Continuamos impulsando la diversidad y promoviendo un entorno de trabajo inclusivo y equitativo.

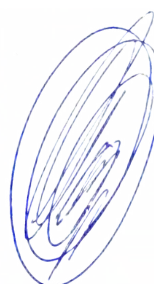
Con la mirada puesta en 2026, nuestra estrategia busca un crecimiento sostenible para alcanzar los 41M de facturación, consolidando nuestro Enfoque 360° en gestión de personas, con el objetivo de posicionarnos como el mayor referente nacional y local en RRHH.

Agradecemos profundamente la confianza depositada en nosotros de todos nuestros grupos de interés y reafirmamos nuestro compromiso de seguir avanzando juntos hacia un futuro más eficiente, sostenible e inclusivo.

Atentamente,

Carles Castilla

CEO



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 segundo 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, a excepción de la sociedad incorporada al grupo a inicios del ejercicio 2024, únicamente por lo que respecta a datos relativos al consumo energético y al cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Por lo que respecta al área de formación del personal, sólo se han tenido en cuenta los datos relativos a la sociedad dominante de Grupo Castilla. Actualmente se está trabajando para incorporar al resto de sociedades del grupo en esta área.

La información contenida en el Estado de Información No Financiera, parte integrante del Informe de Gestión Consolidado que acompaña a las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2024 de la sociedad Carlos Castilla Ingenieros, S.A. —en adelante, **GRUPO CASTILLA PEOPLE, S.A.**, tras el cambio de razón social a principios del ejercicio 2025 como una apuesta por el nuevo Enfoque 360º—, ha sido verificada por Tax and Auditing Consultants, S.L. 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, 2-6)

Nuestros orígenes

Don **Carlos Castilla** desarrolló su primera nómina en 1979, creando así una empresa familiar y de base tecnológica que ha evolucionado en el ámbito de los **recursos humanos**, hasta convertirse en el partner de confianza para empresas de todo el **territorio nacional**.

*"Hemos llegado hasta aquí gracias a un gran **equipo de profesionales**, muy comprometido y que nos ha acompañado durante toda esta trayectoria de **crecimiento y mejora continua**."*



D. Carlos Castilla
Presidente y Fundador

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 3.900 clientes, tanto de entidades públicas como privadas.

Con más de 45 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

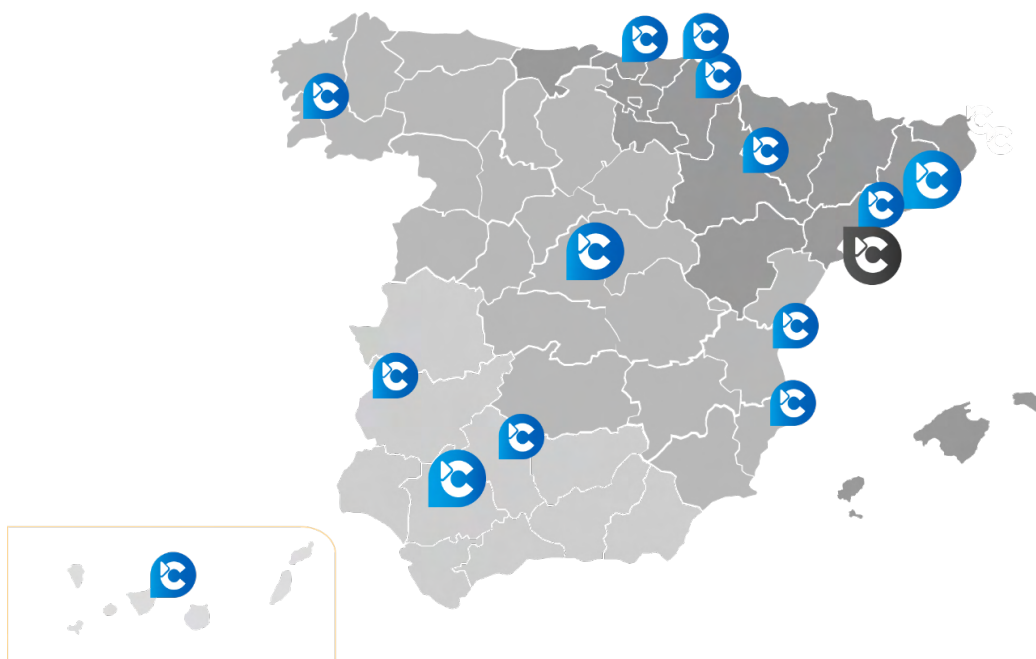
Contribuimos a mejorar la toma de decisiones empresariales, añadiendo mayor eficiencia, agilidad y autonomía en los procesos.

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.



Nuestra meta en el actual Plan Estratégico 2026, ha sido actualizada para adaptarla a la nueva realidad del mercado:

- Alcanzar una cifra de negocios de 41M€, con el negocio de conocimiento aportando el 40% de la facturación (Negocios de Talent Services y Laboralitas).
- Alcanzar un EBITDA de 9M€
- Consolidar el Enfoque 360° en gestión de personas
- Alcanzar el 70% de clientes en Cloud
- Potenciando las migraciones de producto,
- Doblando anualmente las ventas de INNIA
- Mantener un NPS (Net Promoter Score) de las personas positivo.

GRUPO CASTILLA PEOPLE, S.A. fue fundada en 1985 y actualmente, es la sociedad dominante del siguiente grupo de 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 anteriormente citadas;
- 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.

COOCREA CONTENIDOS, S.L., domiciliada en Madrid

Constituye su objeto social:

- El diseño, desarrollo y evaluación de planes de formación;
- La impartición de acciones formativas;
- La creación de contenidos formativos para ser impartidos bajo modalidades diferentes;
- La realización de trabajos de consultoría de formación para el análisis y diagnóstico de necesidades formativas.

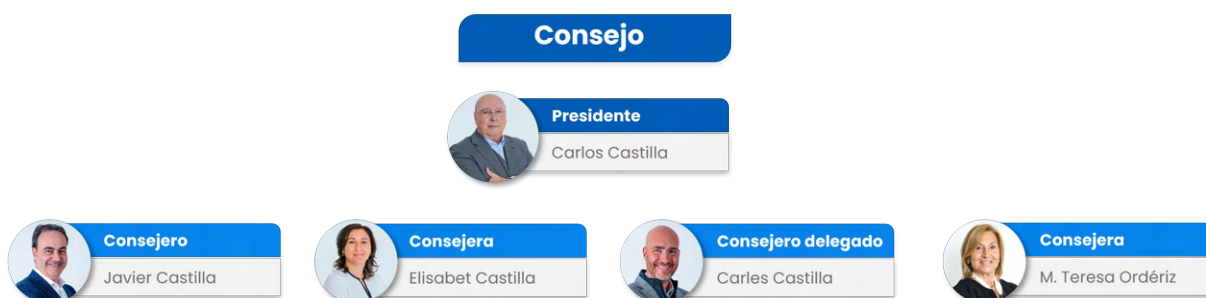
Las actividades que vienen desarrollando todas las sociedades se encuentran enmarcadas dentro de las contempladas en sus respectivos objetos sociales estatutarios.

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, siendo sus miembros los siguientes:



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



El equipo de Grupo Castilla se divide en seis áreas de negocio, dirigidas por un equipo directivo con más de 175 años de experiencia, además de una sólida base de 55 mandos intermedios que sustenta el crecimiento continuo del grupo.

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 y, salvo que se indique lo contrario, su vigencia estará sujeta a posibles modificaciones y/o sustituciones futuras que, en todo caso, deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración:

- Código ético: implantado el 26 de septiembre de 2024.
- Pacto de empresa: implantado el 1 de enero de 2022 (vigente hasta el 31/12/2025).
- Política y manual de calidad y medioambiente: implantado el 19 de marzo de 2024.
- Plan de formación: implantado durante el año 2024.
- Política de seguridad: implantada el 29 de febrero de 2024.
- Política de protección de datos de carácter personal: implantada el 7 de noviembre de 2022.
- Plan de igualdad: implantado durante el presente ejercicio 2024 con vigencia hasta el 2028.
- Protocolo de acoso: implantado el 19 de noviembre de 2024.
- Plan de prevención de riesgos laborales: implantado el 29 de noviembre de 2021.
- Plan de desconexión digital: implantado el 8 de abril de 2021.

Para garantizar la inclusión de todo el personal y promover la igualdad de trato y la no discriminación, se está trabajando para implantar el Plan de igualdad LGTBI conforme al Real Decreto 1026/2024.

Modelo de negocio

Misión, Visión y Valores

(GRI 2-6, 2-23)



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.

Propósito corporativo

En Grupo Castilla nos caracteriza la voluntad de mejora continua, por este motivo este año 2024 hemos adaptado nuestro propósito corporativo para transmitir el porqué de nuestra existencia corporativa:

“Impulsar el éxito de las organizaciones mediante el desarrollo del talento, con soluciones innovadoras, situando a las personas en el centro y asegurando un modelo medioambientalmente sostenible.”

Misión

Asimismo, también hemos creído conveniente adaptar la Misión del Grupo para potenciar nuestra voluntad transformadora del sector:

“Crecer sosteniblemente transformando el sector de los Recursos Humanos, creando valor a nuestros clientes, accionistas, personas empleadas y a la sociedad en su conjunto.”

Visión

Por último, también hemos adaptado la Visión del Grupo para plasmar nuestro Enfoque 360°, pero manteniendo nuestro ADN como empresa familiar:

“Ser líder en servicios y soluciones para el desarrollo del talento, en el mercado medio-alto del sector privado y público, con un Enfoque 360° en gestión de personas, manteniendo los valores de empresa familiar”.

Competencias clave

- Cliente en el centro
- Cultura de la excelencia
- Orientación a resultados
- Planificación y organización
- Orientación a la innovación
- Gestión del conocimiento

- Industrialización del crecimiento
- Comunicación interna y externa

Valores

Se han identificado 5 valores para destacar lo que nos hace diferentes en el sector:



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 desarrollar la 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)

#		RRHH	% RRHH	Var. RRHH vs año anterior	Total*	Var. Total vs año anterior
1		308	48%	15%	64 ¹	15%
2		66	61%	10%	107 ¹	22%
3		65	23%	1%	280 ²	5%
4		64	100%	20%	64 ¹	20%
5		50	51%	12%	99 ¹	10%
6		48	70%	-4%	68 ¹	-4%
7		36	40%	14%	89 ¹	14%
8		31	100%	5%	31 ¹	5%
9		29	94%	16%	31 ²	11%
10		29	20%	6%	145 ¹	2%

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 2025, siendo el detalle el siguiente:

Tendencias de mercado

- **Employer Branding y endomarketing**

Es vital para los departamentos de personas pensar en la construcción de una marca empleadora sólida. El reclutamiento de talento necesita de una Employer Branding atractiva para poder atraer el talento competitivo y retener el actual, y aquí entra en juego el concepto endomarketing.

- **Employee centric**

Tener la persona empleada en el centro es un objetivo para los departamentos de Personas, por eso trabajan aspectos como la conciliación laboral, una correcta evaluación por competencias, etc.; así aseguran su compromiso con la empresa. Una plantilla feliz es el mejor embajador de marca.

- **Evaluación continua**

Motivado por el punto anterior, en las compañías aparece la necesidad de evaluar de forma continua a las personas empleadas, y así poner el foco en su desarrollo profesional.

- **Upskilling y reskilling**

La velocidad de cambio en el mundo laboral, provocada en gran medida por la digitalización, hace cada vez más imprescindible ampliar y perfeccionar continuamente los conocimientos de la plantilla. Por este motivo, la formación interna es muy importante para el desarrollo profesional.

- **Soft Skills e inteligencia emocional**

Habilidades como la comunicación, la empatía, la capacidad de adaptación y la resiliencia; cada vez son consideradas más importantes. Más allá de las habilidades técnicas, se requiere de perfiles con habilidades soft, muy especialmente en el liderazgo de equipos (impacto en Executive Search).

- **People Analytics**

Tener una visión clara de qué está pasando en la organización es fundamental para tomar decisiones a tiempo. Aplicado a las personas, analizar la rotación de la plantilla o el absentismo, por ejemplo, ayudan a conocer e implementar políticas a tiempo.

- **Automatización de procesos RRHH**

Sumar eficiencia en los procesos de gestión de personas es actualmente una prioridad. Para conseguir este cometido es fundamental incorporar la automatización de procesos en RRHH y un software potente que crezca con las necesidades del departamento.

- **Aparición de la IA**

La IA es un punto también a tener en cuenta en este proceso de automatización. Por ejemplo, puede ser de gran ayuda en procesos de selección de personal, permitiendo preseleccionar candidaturas de forma eficiente y dejando para los profesionales la parte más estratégica del proceso.

- **Igualdad Salarial**

El compromiso por la Igualdad Retributiva en las empresas sigue siendo un foco de actuación desde hace años. Actualmente, empieza a verse como una oportunidad para poder ofrecer igualdad salarial a la plantilla y al nuevo talento.

Tipología de clientes

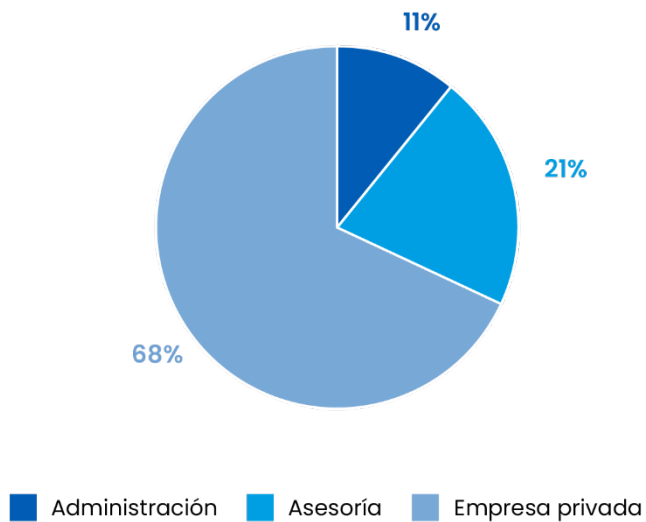
(GRI 2-6)

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 2024 es el siguiente:

Porcentaje de clientes por categoría



Administración Pública: Clientes Conocimiento

Selección	Aprendizaje y endomarketing	Consultoría estratégica	Jurídico-laboral	BPO
				
				
				
				
				

Administración Pública: Clientes Tecnología

Recursos Humanos	Nómina	Gestión del Tiempo	Consultoría Tecnológica
			
			
			
			
			

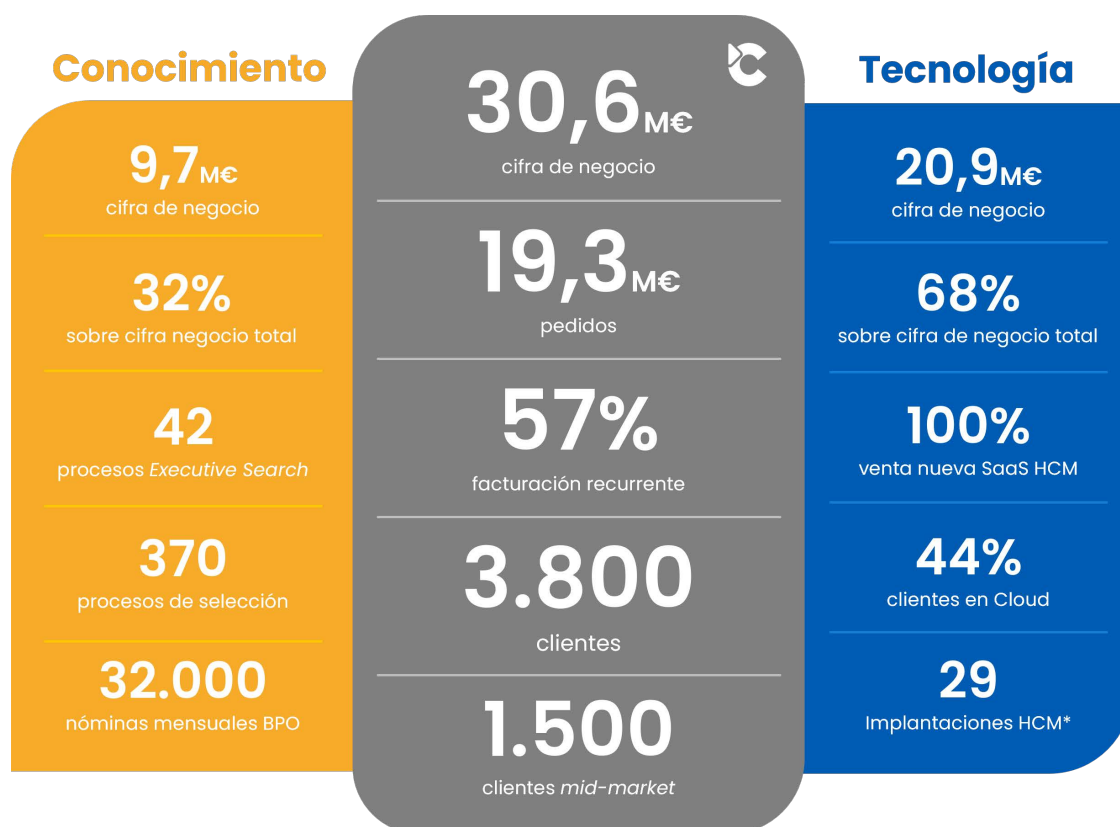
Información financiera de Grupo Castilla

Con 415 profesionales y una Cifra de Negocios agregada de 30,6 millones de euros al cierre del ejercicio 2024, Grupo Castilla se consolida como una de las empresas líder en el sector de servicios de conocimiento y software para la gestión de personas.

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

En el ejercicio 2024 los beneficios después de impuestos de Grupo Castilla han sido de 1,9 millones de euros, mientras que en el ejercicio 2023 fue de 1,2 millones de euros.

El pago por impuesto sobre beneficios corriente del ejercicio 2023 ha sido de 452.447 euros, mientras que en el ejercicio 2022 fue de 188.791 euros.



Información sobre el personal

(GRI 2-7, 2-30)

La distribución del número de personas empleadas de Grupo Castilla al cierre de los ejercicios 2023 y 2024, desglosado por sexo y tipología de contrato, es el siguiente:

<i>Número de personas según contrato laboral</i>	<i>Ejercicio 2024</i>		<i>Ejercicio 2023</i>	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<i>Fijo o permanente</i>	199	212	180	185
<i>Temporal</i>	1	3	3	5
TOTAL	200	215	183	190

<i>Número de personas según contrato laboral</i>	<i>Ejercicio 2024</i>		<i>Ejercicio 2023</i>	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<i>A tiempo completo</i>	196	211	166	186
<i>A tiempo parcial</i>	4	4	17	4
TOTAL	200	215	183	190

Todas las personas que integran la plantilla laboral de Grupo Castilla están acogidas al convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.

Servicios y productos de grupo castilla

(GRI 2-6)

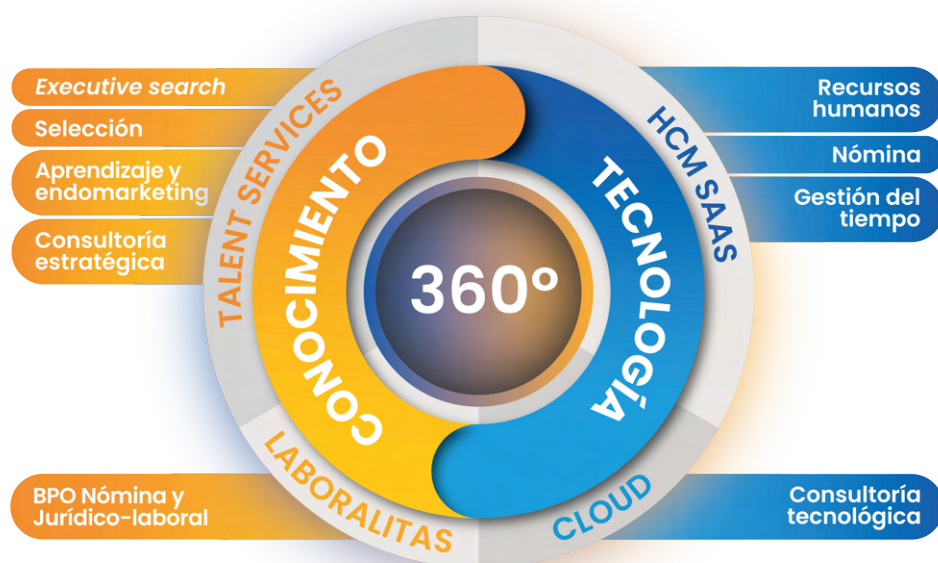
En un contexto de gestión del cambio, tan importante es la calidad del producto, como la del servicio. En Grupo Castilla nos complace formar parte de los equipos de trabajo de nuestros clientes, los acompañamos como partner estratégico en el impulso de la gestión de personas, cubriendo con nuestros servicios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

Como ya hemos avanzado, este 2024, tras la revisión de diciembre del Plan Estratégico 2025-2026 se ha realizado la matriz KISS (Keep, Improve, Start, Stop) y un análisis DAFO mediante el cual se han detectado nuevas debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la compañía, con lo cual se ha considerado oportuno modificar ciertos aspectos de los principales componentes del Plan Estratégico que se definieron en 2023 para adaptarlo a la nueva realidad de la compañía. 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, Aprendizaje y Endomárketing.

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

*Si buscas mejorar la gestión en personas, **tenemos el plan perfecto para ti.***

Soluciones de Tecnología

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



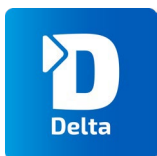
Microsoft Dynamics 365 BC

- 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



Cumplimiento normativo

Gestión de turnos
Presencia, ausencia y saldos
Marcaje con geolocalización



Incorpora IA

Canal de comunicación
Gestión de firma electrónica
Dispone de App Móvil



Rol denunciante y Rol admin.

Denuncias anónimas
Denuncias con identificación
Asesoramiento jurídico



KPI's de absentismo y rotación

Encuestas INE, ISPA
Cuestionarios Plan de Igualdad
Control presupuestario

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 SGI 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 SGI 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:

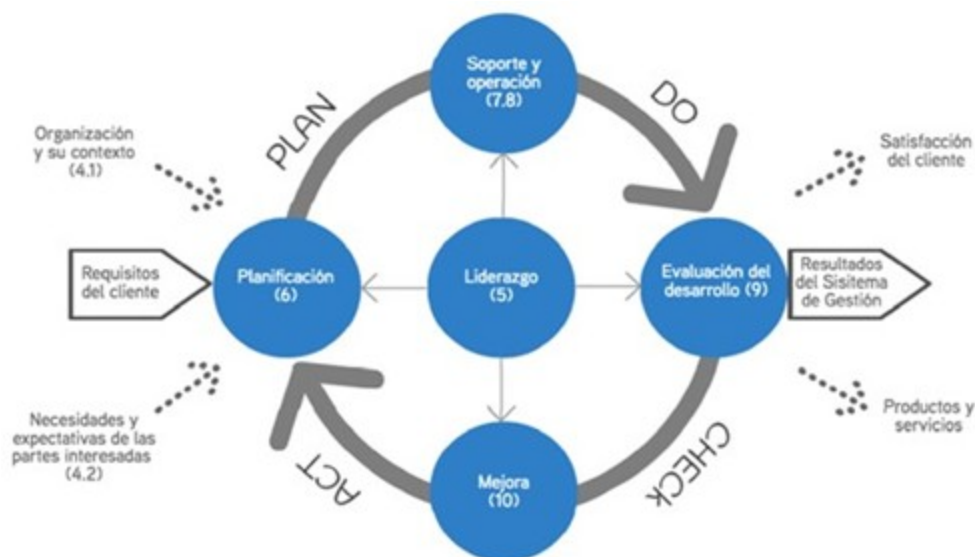
El mapa de procesos

La descripción de estos en función de si son:

- **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:



1. **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.
2. **Hacer / ejecutar:** Implementando lo planificado.
3. **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.
4. **Actuar:** Aplicando las acciones para mejorar el desarrollo, cuando sea necesario.

Pensamiento basado en riesgos y oportunidades

Para aumentar la eficacia del SGI (en adelante, SGI), lograr mejores resultados y prevenir los efectos negativos, Grupo Castilla ha implantado el pensamiento basado en los riesgos y las oportunidades en el SGI, 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 SGI implantado según las normas UNE-EN-ISO 9001 y 14001:

- Asumiendo la responsabilidad y la obligación de justificar la eficacia del SGI, mediante el Informe anual de Revisión por la Dirección.
- Definiendo la Política de calidad y medioambiente y estableciendo unos objetivos 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 SGI.
- 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 SGI.
- Promoviendo la mejora continua.
- Asignando los roles, responsabilidades y autoridades para contribuir a la eficacia del SGI.
- Apoyando al 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 continuamos trabajando 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.

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 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 de hojas de gasto, peticiones de desplazamientos y dietas.

VIDSIGNER



Gracias a este acuerdo de distribución y la integración entre Epsilon RH y Validated ID, Grupo Castilla integra en sus soluciones una solución de firma digital que garantiza la validez jurídica de documentos como contratos, nóminas, finiquitos, entrada de materiales, etc. que dispone de múltiples tipos de firma (bio, remote, Centralized y stamp) y que facilita el envío automático del documento final firmado por todas las partes y la consulta de la documentación directamente en Epsilon RH.

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/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, realizando una colaboración que puede ser oportunista o proactiva.

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.

Este ejercicio, Grupo Castilla ha obtenido el sello **Top Software 2024 otorgado por SoftDoit**. Esta distinción reconoce a los desarrolladores y distribuidores que ofrecen las mejores soluciones de gestión para diversas áreas de negocio, como ERP, CRM, RRHH, control horario, fabricación, sostenibilidad y productividad.



Además, Grupo Castilla ha obtenido las siguientes nuevas certificaciones,



Estas certificaciones no solo validan la confianza de las soluciones de Grupo Castilla, sino que también refuerzan uno de sus pilares fundamentales: el **Enfoque 360° en la gestión de personas**, una propuesta única en el mercado.

Por tanto, el conjunto de certificaciones de Grupo Castilla son las siguientes:



Análisis sostenible 2024

(GRI 2-14, 2-25)

Como cada año, todo el equipo Directivo, de manera colaborativa, realiza un análisis de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la compañía para poder determinar cómo mitigar las Debilidades y Amenazas a través de un Proyecto Estratégico dentro del Plan Estratégico.

Además, con el fin de evaluar la conformidad de los servicios prestados, el grado de satisfacción de los clientes y la eficacia de las acciones realizadas para mitigar los riesgos y generar oportunidades, la Dirección General analiza en profundidad 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

Así pues, a partir de estos elementos, se lleva a cabo un estudio detallado que permite identificar áreas de mejora, optimizar los procesos y garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos. A continuación, se presenta una explicación detallada de cada uno de estos puntos, resaltando su importancia en la evaluación y mejora continua del sistema de gestión.

Análisis de los indicadores del sistema

De todos los indicadores analizados este ejercicio 2024 destacamos los siguientes:

ESTADO	INDICADOR	COMENTARIO
Logrados	Tasa Fidelización de las personas trabajadoras	Seguimos obteniendo un resultado positivo por encima del objetivo, con lo que consolidamos que ha habido menos salidas voluntarias de las previstas y por tanto un nivel de fidelización mayor de las personas trabajadoras.
Logrados	Grado de Cumplimiento presupuesto presupuesto Formación	Este 2024 se ha superado en un 14% el cumplimiento del presupuesto total de formación.
Logrados	Evaluación media de los proveedores	La media de evaluación de todos los proveedores evaluados este 2024 ha sido superior al objetivo marcado.
Logrados	Resolución de No Conformidades	Este ejercicio se ha conseguido superar el objetivo marcado de resolución de no conformidades tanto internas como externas.
Logrados	% de llamadas de Welcome Pack realizadas	Este ejercicio 2024 hemos superado el objetivo marcado de porcentaje de llamadas de Welcome Pack realizadas a clientes.
Logrados	Consumo de agua (m³)	El consumo de agua ha sido un 46,67% inferior al consumo registrado en el año anterior, con lo cual se ha logrado el objetivo previsto.
Logrados	Concienciación empleados a nivel medio ambiental	El 60% de la plantilla de la matriz de Grupo Castilla ha realizado la formación obligatoria de medio ambiente cumpliendo el objetivo de 2024. Esperamos llegar al 100% a final de 2025.
Logrados	Consumo de electricidad (kw/H)	El consumo de electricidad calculado en la Sede principal este 2024 ha sido inferior al consumo realizado en el año anterior.
En curso	% 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.
En curso	% de llamadas de baja realizadas	Se están trabajando la escucha activa de clientes en todas las fases de la relación comercial.
No logrado	Consumo de combustible	El consumo de combustible se ha visto incrementado respecto al ejercicio anterior con lo cual no se ha logrado cumplir con el indicador.
No logrado	Emisiones derivadas del consumo de combustible	Como consecuencia del incremento del consumo de combustible este 2024 se han visto incrementadas las emisiones.
No logrado	Consumo de papel/tóner	Este ejercicio como consecuencia de la optimización de proveedores hemos podido calcular el consumo de papel y éste ha sido superior al objetivo marcado.

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 SGI 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 SGI 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 prevención y, en su caso, mitigación.

Una vez identificados los riesgos, es necesario analizar la severidad que puedan tener cada uno de 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.

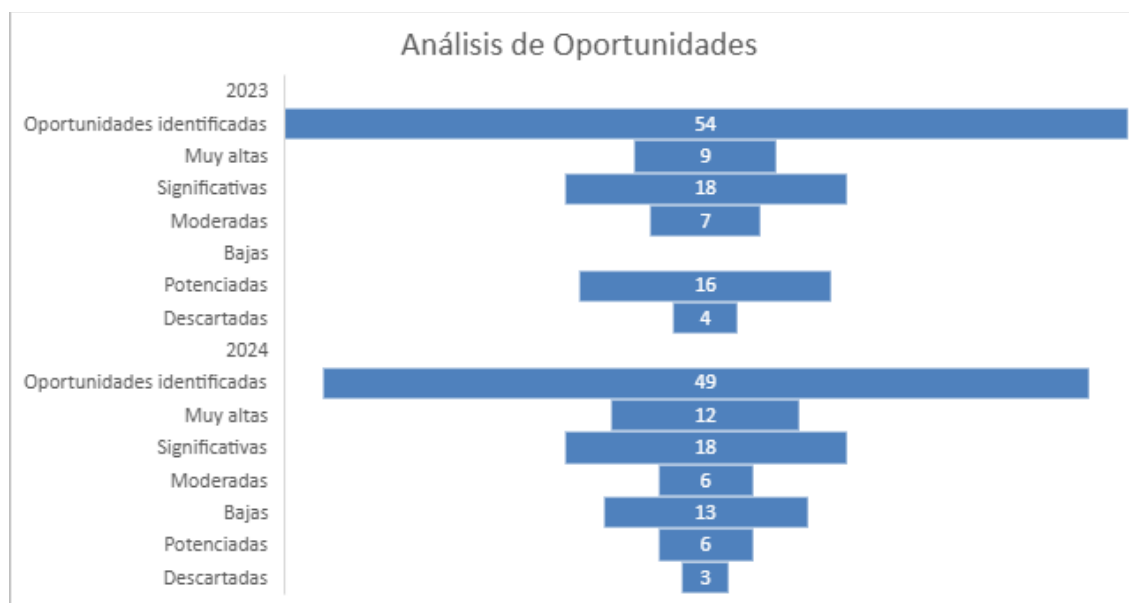


Análisis de Oportunidades

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

A continuación, se muestra el gráfico comparativo del análisis de oportunidades llevado este ejercicio y el anterior:



Análisis de las no conformidades (NC) de clientes 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 SGI.

Las acciones correctivas para responder a las no conformidades externas derivadas de clientes son las siguientes:

NC CLIENTES

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.

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.

Todas las oportunidades de mejora del SGI, creadas en 2023 con el cierre previsto para 2024, han sido cerradas favorablemente excepto la oportunidad de utilizar la metodología Kirkpatrick para la evaluación de la eficacia de la formación, que ha sido descartada por no poder llevarse a cabo.

Evaluación de aspectos ambientales

De la evaluación de los aspectos ambientales (AA) realizado en 2024, se han identificado 3 AA potencialmente significativos, y 1 AA significativos:

RESULTADO	INDICADOR	COMENTARIO / MITIGACIÓN PROPUESTA
Potencialmente Significativo	Consumo de papel	La ejecución de nuestros productos y servicios no requiere el uso de papel, la generación es mínima. El consumo se controla por una empresa externa a través del número de hojas impresas.
Potencialmente Significativo	Residuos de RAEE (ordenadores, impresoras, teclados, otros)	A partir del ejercicio 2024, se empieza a realizar una gestión controlada de los residuos generados. Se trabaja con REVERTIA REUSING AND RECYCLING, S.L.: Gestor de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.
Potencialmente Significativo	Emisiones derivadas del consumo de combustible	Durante el ejercicio 2024 se ha iniciado 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 poder iniciar en un futuro próximo con la medición de la Huella de Carbono CO2 – Alcance 3. Se está trabajando para implantar una política de viajes, prevista para el año 2025.
Significativo	Consumo de combustible por traslado del personal	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. El objetivo es minimizar el consumo de combustible de los desplazamientos por la actividad empresarial en un 2% en comparación al año anterior. Para ello, se está trabajando para implantar una política de viajes, prevista para el año 2025.

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:

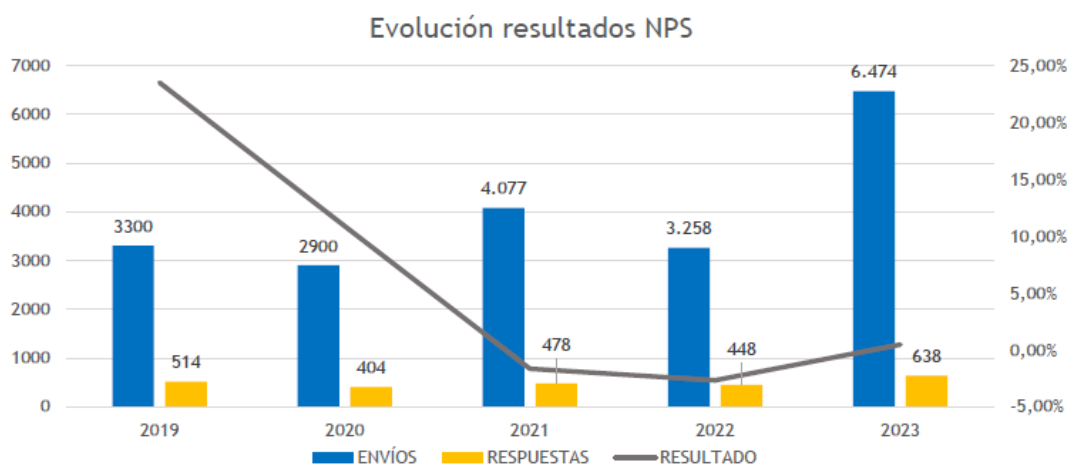
- Identificar los puntos de mejora
- Realizar una presentación de la NPS anual a la Dirección
- Revisar los compromisos anteriores
- Realizar una reunión de seguimiento de compromisos NPS
- Trasladar los compromisos desde la Dirección al Equipo

NPS Clientes

Del análisis realizado este 2024 sobre los clientes externos, se han obtenido los siguientes resultados:

	USUARIOS MUESTRA	USUARIOS QUE HAN RESPONDIDO	NPS OBTENIDO ⁽¹⁾
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	6474	638 (un 10%)	0,47
NPS 2024	Se realiza en Septiembre 2025		

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



Aunque este año hemos revertido la tendencia de descenso del NPS, se siguen estableciendo mejoras y medidas en el plan de acción correctivo. Algunas de las medidas adoptadas para desarrollarse a lo largo del 2024 y 2025 han sido las siguientes:

1. Durante el ejercicio 2024, en el marco del Proyecto Estratégico denominado Costumer and User Experience, se ha trabajado en la obtención de la certificación Costumer Centric.
2. Estamos trabajando en incluir una serie de encuestas CeSat y de esfuerzo del cliente.
3. Seguiremos en el esfuerzo para reforzar la plantilla de las Áreas y Unidades más tensionadas mediante planes formativos y nuevas incorporaciones.
4. Seguiremos trabajando en la mejora de las soluciones y funcionalidades de los productos, así como la experiencia de los usuarios.
5. Se seguirá 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 márketing.

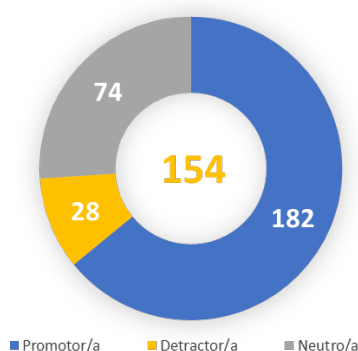
En la encuesta prevista para el año 2025, nos hemos marcado como objetivo dentro del Plan Estratégico, poder alcanzar un 15% de resultado en la NPS.

NPS Empleados

Por otro lado, para analizar la satisfacción de los empleados (clientes internos), el 21 de octubre de 2024 se realizó una encuesta a las personas trabajadoras con los siguientes resultados:

N.º PREGUNTAS	POBLACIÓN OBJETIVO	RESPUESTAS
38	370 personas	284 (76,75%)

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



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 66 proveedores de un total de 364 al cierre del ejercicio 2024, siendo el porcentaje total de proveedores evaluados del 18,13%. De dicha evaluación, se ha obtenido un resultado de 4,64 sobre 5 (según criterios internos).

En el siguiente cuadro, se muestra la tendencia de proveedores externos comparados desde el año 2020 hasta 2024:

	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
2024	364	66 (18,13 %)	64	2	4,64

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

Respecto a los 2 proveedores No Aptos, se ha prescindido de uno de ellos procediendo a sustituirlo por un nuevo proveedor a finales del ejercicio 2024, mientras que con el otro se ha previsto que se realicen controles periódicos de sus servicios.

Evaluación del cumplimiento legal

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

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

Resultado de las auditorías del SGI

(ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015)

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 16 y 17 de abril de 2024 con un resultado satisfactorio, siendo el detalle, comparativo con el ejercicio anterior, el siguiente:

	2024	2023
No conformidades	2	Sin datos
Observaciones	11	5
Oportunidades de mejora	8	14
Puntos Fuertes	2	2

Todas las No Conformidades abiertas en el ejercicio 2024 han sido resueltas favorablemente y de las Observaciones abiertas han sido resueltas favorablemente 6 del total detectadas.

La auditoría externa fue realizada en dos fases, siendo la primera de ellas el 17 de mayo de 2024, y la segunda los días 25, 26 y 27 de junio de 2024 con el siguiente resultado para cada una de las dos fases:

	Fase 1	Fase 2
No conformidades	8	2
Observaciones	3	8
Oportunidades de mejora	N/C	21
Puntos Fuertes	N/C	10

Todas las No Conformidades abiertas en el ejercicio 2024 han sido resueltas favorablemente y de las Observaciones que han sido detectadas se han resuelto 5.

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 SGI.

Anualmente se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las 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 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



Participación de las partes interesadas

GGII INTERNOS	COMENTARIO O RETROALIMENTACIÓN
Accionistas	• 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	• Se realizan reuniones trimestrales 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.
Dirección General y Equipo Directivo	• 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, mínimo una mensual, 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 del servicio 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: Se realiza una llamada a los nuevos clientes para su bienvenida a la empresa.
- Canal de Partners: los Partners nos informan de incidencias/necesidades con el cliente final y nosotros damos respuesta mediante campañas especializadas y mejora en la atención al cliente.

Sociedad

- Traspaso de la gestión de la RSC a la Unidad de Comunicación 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 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. - 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	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	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	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	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.

Durante el ejercicio 2024 Grupo Castilla ha evaluado a los grupos de interés con los que más ha participado y, del análisis realizado, se han determinado los siguientes Grupos de Interés:

INTERNOS

- Accionistas
- Consejo de Administración
- Dirección General y equipo directivo
- Personas trabajadoras

EXTERNOS

- 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, siguiendo con la línea del ejercicio 2023, se han determinado como relevantes para el Estado de Información No Financiera los siguientes temas materiales:

Para los grupos de interés internos:

Transparencia y comunicación interna

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 todas nuestras personas empleadas.

Formación y desarrollo profesional

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

Grupo Castilla nos comprometemos a fomentar un entorno laboral basado en el respeto, la imparcialidad y la dignidad, garantizando un trato equitativo para todas las personas trabajadoras y promoviendo la igualdad de oportunidades sin ningún tipo de discriminación.

Conciliación de la vida personal y laboral

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".

Compromiso con la Sostenibilidad y el Cumplimiento Ambiental

En Grupo Castilla, asumimos la responsabilidad de minimizar nuestro impacto ambiental mediante el cumplimiento riguroso de la normativa vigente y la adopción de prácticas sostenibles. Promovemos el respeto por el medio ambiente en todas nuestras operaciones, fomentando la eficiencia en el uso de recursos, la reducción de residuos y la implementación de iniciativas que contribuyan a la preservación del entorno para las generaciones futuras.

Canal de denuncias

En Grupo Castilla disponemos 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.

Para los grupos de interés externos:**Gestión de la Satisfacción de los Clientes y Evaluación de la Calidad**

Grupo Castilla garantiza la identificación y cumplimiento de los requisitos de sus clientes mediante la implementación de procesos clave en su cadena de valor, siempre en conformidad con la normativa legal y reglamentaria aplicable. Con el objetivo de evaluar y mejorar continuamente la experiencia del cliente, se realizan diversas actividades de escucha y análisis, como comités de clientes, almuerzos territoriales y evaluaciones periódicas de satisfacción. Los resultados obtenidos permiten identificar necesidades emergentes, así como evaluar riesgos y oportunidades que puedan influir en la calidad del servicio.

Asimismo, la organización se apoya en su trayectoria y en el conocimiento acumulado en el desarrollo de soluciones y servicios de RRHH. Para garantizar que estas capacidades se mantengan alineadas con las tendencias del sector y las expectativas del mercado, se lleva a cabo un análisis continuo a través del registro de no conformidades, la evaluación de riesgos y oportunidades y la aplicación de encuestas de calidad. Estas encuestas constituyen un mecanismo clave para medir la satisfacción del cliente, gestionar sugerencias y quejas, y optimizar los procesos internos, asegurando así una mejora continua en la prestación de servicios.

Evaluación de Proveedores: Garantía de Compromiso y Sostenibilidad

En Grupo Castilla, consideramos fundamental la evaluación de nuestros proveedores para asegurar que cumplen con nuestros estándares ambientales y de responsabilidad social. Este proceso no solo garantiza el alineamiento con nuestros valores de sostenibilidad, sino que también brinda a nuestros socios comerciales la seguridad de que operamos con transparencia, equidad y un firme compromiso con el desarrollo responsable.

Cyberseguridad

En Grupo Castilla, somos conscientes de la importancia de la seguridad de la información, por lo que hemos promovido la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) conforme a los requisitos de la norma ISO 27001, así como otro alineado con el Real Decreto 311/2022, que establece el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.

En fecha 19 de febrero de 2025 se ha obtenido la certificación de la norma ISO/IEC 27017, complemento de la norma ISO 27001 que se centra en aspectos de seguridad de la información en entornos Cloud.



Temas materiales

(GRI 3-1 y 3-2)

El ejercicio 2024 marca el segundo año en que Grupo Castilla está obligada a emitir el Estado de Información No Financiera. Para ello, en el ejercicio anterior se llevó a cabo un análisis de materialidad primario con el fin de identificar las prioridades y los impactos en sostenibilidad de la compañía. Dicho análisis se ha mantenido durante el presente ejercicio.

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.

Cuestiones Medioambientales

- Emisiones
 - Emisiones directas de GEI (alcance 1) (GRI 305-1)
 - Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) (GRI 305-2)

Cuestiones Sociales y relativas al personal

- Empleo
 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal (GRI 401-1)
 - Permiso parental (GRI 401-3)
- Formación y educación
 - Promedio de horas de formación al año por empleado (GRI 404-1)
 - Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera (GRI 404-3)
- Diversidad e igualdad de oportunidades
 - Diversidad de órganos de gobierno y empleados (GRI 405-1)
 - Ratio entre el salario básico y la remuneración entre mujeres y hombres (405-2)

En los próximos ejercicios, se seguirá evaluando la posibilidad de ampliar el alcance de la consulta, incorporando a un mayor número de colaboradores y grupos de interés, con el objetivo de enriquecer las perspectivas y enfoques sobre las prioridades e impactos en sostenibilidad de Grupo Castilla.

Cuestiones medioambientales

(GRI 2-22)

Grupo Castilla lleva a cabo todas sus actividades con un firme compromiso con el medio ambiente. El 1 de agosto de 2024 obtuvo la certificación del Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001:2015, válida hasta el 1 de agosto de 2027. Esta certificación refleja su dedicación a la protección ambiental, promoviendo un desarrollo sostenible, reduciendo su impacto ecológico y adoptando medidas para identificar y mitigar posibles riesgos ambientales.

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 designó a 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 persona responsable de calidad, junto con la responsable de gestión ambiental y la Dirección General, es responsable:

- Del desarrollo, la implantación y el correcto mantenimiento del SGI, 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 (CTAIMA LEGAL) 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	• Proporcionar los recursos para abordar las acciones originadas de la evaluación de aspectos ambientales y cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables.
Dirección MarCom	• Validar las acciones para abordar los aspectos ambientales y dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales aplicables.
Responsable de Gestión Ambiental (RGA)	• 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 emergencias ambientales. • Proponer e implantar las mejoras para el desempeño ambiental.
Persona responsable de gestionar el mantenimiento	• 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	• 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 (en adelante, 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 realiza anualmente a cierre de año natural, una vez obtenidos todos los datos de consumo y residuos del mismo, con tal de evitar errores en dicha evaluación. Excepcionalmente se deberá identificar en caso de que se produzca 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 en caso de que 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 citada anteriormente 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 esté dentro del control de Grupo Castilla, objetivos ambientales o acciones para abordarlos.

La persona Responsable de Gestión Ambiental (RGA) hace seguimiento periódico de las acciones establecidas para abordar los aspectos ambientales y así evaluar su eficacia.

Objetivos medioambientales

Durante el presente ejercicio 2024, Grupo Castilla ha establecido los siguientes objetivos:

1. **Obtener la certificación ISO 14001 para fortalecer la posición de la organización en el mercado a través de la mejora del desempeño ambiental y protección al medio ambiente, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.**

Este objetivo ha sido alcanzado en un 100% el 1 de agosto de 2024, con la obtención del Certificado del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.

2. **Formar al 90% de la plantilla de la compañía sobre el medioambiente en un plazo de 2 años para dotar de conocimiento al personal sobre el medioambiente y su relación con él, y crear conciencia sobre prácticas más sostenibles y respetuosas con el medioambiente.**

Este objetivo ha sido alcanzado en un 25% a 31 de diciembre de 2024 y se prevé alcanzar su totalidad durante el ejercicio 2025.

Este 25% se corresponde con la creación del material para la formación, con el lanzamiento de Castilla News sobre aspectos ambientales significativos y con incorporar las formaciones al Campus Virtual e informar a los responsables de procesos.

3. **Minimizar el consumo de combustible de los desplazamientos por la actividad empresarial en un 2% en comparación al año anterior.**

Este objetivo ha sido alcanzado en un 25% a 31 de diciembre de 2024 y se prevé alcanzar su totalidad durante el ejercicio 2025.

Este 25% se corresponde con la baja realizada a principios del ejercicio 2024 del vehículo interno de la compañía para traslados del personal (20%), junto con la recopilación de datos de consumos del ejercicio 2024 procedentes de la herramienta externa Tickelia (5%).

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 trimestralmente 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 intervienen 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
2023	50.358	108	20.493	1.080	5.527
2024	56.030	120	29.468	0	12.035
Diferencias	+ 5.672	+ 12	+ 8.975	- 1.080	+ 6.508
	+ 11,26%	+ 11,11%	+ 43,80%	- 100%	+ 117,75%

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.

El incremento de consumo eléctrico responde a que durante el presente ejercicio se ha incorporado una nueva sociedad al grupo que ha sido considerada significativa a efectos de energía consumida. No obstante, si tenemos en cuenta únicamente la energía consumida de la Matriz ha disminuido, siendo este el consumo 47.485 kWh.

Pese que ha habido un aumento en el consumo de agua, este se debe al incremento de personal entre ambos ejercicios, por tanto, el consumo calculado por empleado ha sido inferior al del ejercicio anterior concretamente se ha reducido un 46,67% respecto al año pasado. Esto ha significado el logro del objetivo marcado para el indicado de consumo de agua.

El incremento en el consumo de combustible por kilometraje responde a la implementación de acciones alineadas con nuestra estrategia de transmisión del nuevo Enfoque 360° además de nuestro compromiso con la excelencia en la atención al cliente además de nuestra estrategia Customer Centric.

A pesar de ello, el número de personas que utilizan su propio vehículo para tareas comerciales y de

consultoría se ha visto incrementado. Esto supone un consumo medio de kilometraje por persona de 1.133,39 Km en 2024, y de 1.576,37 Km en 2023, reflejándose por tanto una disminución del consumo medio por persona del 28,10%.

La disminución del consumo de combustible por litros en un 100% responde a que el vehículo interno de la compañía ha sido dado de baja a principios del presente ejercicio 2024.

En cuanto al incremento en el consumo de papel y tóner se debe, básicamente, al aumento en la demanda de documentación impresa por parte de un grupo de clientes del servicio BPO que exigen ensobrar las nóminas en papel. Adicionalmente, en 2024 hemos optimizado la gestión de proveedores de papel y tóner, concentrándolo en un solo proveedor, lo que ha permitido un cálculo más preciso del consumo, por lo que los datos de este ejercicio no son comparables con los del 2023.

Certificados energéticos de Grupo Castilla

La comercializadora AXPO IBERIA, S.L., y PLENITUDE IBERIA S.L. disponen de Garantías de Origen para la electricidad producidas a partir de fuentes renovables. Es por ello por lo que Grupo Castilla People, S.A. y COOCREA CONTENIDOS S.L. obtienen el certificado de energía 100% renovable, contribuyendo de este modo a la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Certificado de energía 100% renovable

Garantías de origen para la electricidad producidas a partir de fuentes renovables. Axpo Iberia, certifica que:

CARLOS CASTILLA INGENIEROS

ha firmado con la sociedad Axpo Iberia ("Axpo") un contrato de suministro de electricidad desde 25/05/2024 hasta 31/05/2025



Economía circular y prevención y gestión de residuos

Para asegurar el correcto cumplimiento de la ISO 14001 y promover una cultura de sostenibilidad ambiental, durante el ejercicio 2024 se ha elaborado el procedimiento para la gestión de residuos, donde se detalla, entre otros, las responsabilidades de las personas implicadas en dicho procedimiento.

Los empleados tienen la responsabilidad de separar y desechar correctamente los residuos en las papeleras asignadas. El proveedor de limpieza tiene responsabilidad de asegurar la recolección, transporte y gestión correcta de residuos. El conserje tiene la responsabilidad de facilitar bolsas de reciclaje y gestionar los residuos peligrosos.

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 persona Responsable de la Gestión Ambiental (RGA) tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento del procedimiento, así como revisarlo anualmente o cuando se realicen cambios en la normativa aplicable o en los servicios de gestión de residuos. En definitiva, la RGA hace seguimiento a la gestión de los residuos.

Uso sostenible de los recursos

En Grupo Castilla, somos conscientes del impacto ambiental derivado de nuestra actividad y, por ello, seguimos implementando medidas para garantizar un uso sostenible de los recursos.

En 2024, hemos continuado con la optimización de nuestra infraestructura tecnológica mediante la eliminación progresiva de servidores físicos en nuestra sede de Riudoms. Actualmente, solo quedan en funcionamiento dos servidores físicos: uno destinado a pruebas, que no se prevé su eliminación y otro que alberga cuatro servidores virtuales. Se prevé completar la migración de este último durante el año 2025.

Además, hemos reforzado nuestra política de gestión de residuos electrónicos con la contratación de los servicios de REVERTIA REUSING AND RECYCLING, S.L. Durante el último año, se han gestionado adecuadamente un total de 974,5 kg de residuos tecnológicos en nueve bultos, entre los que se incluyen cartuchos de tóner, pequeños aparatos eléctricos y electrónicos, pilas y acumuladores, monitores y pantallas, así como equipos de informática y telecomunicaciones con componentes peligrosos.

También hemos mantenido nuestro compromiso con la formación ambiental de la plantilla, objetivo marcado durante el año 2023. En este sentido, se lanzó la formación basada en la ISO 14001 sobre gestión medioambiental que seguirá siendo obligatoria en el Campus Virtual de Grupo Castilla, asegurando que todo el equipo esté alineado con nuestras buenas prácticas en sostenibilidad, consiguiendo en la actualidad un 60% de la plantilla formada.



Cambio climático

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

Una gestión eficiente de los aspectos ambientales es fundamental para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero. Mediante la implementación de prácticas sostenibles y un firme compromiso con la eficiencia energética, trabajamos para reducir nuestro impacto ambiental, preservar los recursos naturales y contribuir activamente a la mitigación del cambio climático, promoviendo un futuro más sostenible.

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 total de kilómetros recorridos por los comerciales y consultores con sus propios vehículos, 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 2023 y 2024.

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 (tCO ₂ eq.)	2024	2023
Emisiones directas de GEI	5,60	6,20
Emisiones indirectas de GEI de la electricidad importada	8,29	7,94
TOTAL (tCO₂eq.)	13,89	14,14

La reducción de emisiones directas de GEI (Alcance 1) entre el ejercicio 2023 y el ejercicio 2024 tiene su origen en la baja del vehículo propio de la sociedad a principios del ejercicio 2024, siendo únicamente computado para el cálculo el kilometraje realizado por los comerciales y consultores con sus propios vehículos.

El incremento de emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) de la electricidad importada ha sido debido a la incorporación en el cálculo del consumo de energía eléctrica de la sociedad adquirido a inicios del ejercicio 2024, Coocrea Contenidos, S.L.

Si consideramos únicamente los datos de consumo de energía eléctrica de la sociedad matriz de Grupo Castilla, para poder comparar con el resultado de la huella de carbono (Alcance 2) del ejercicio 2023, vemos que ésta se ha visto reducida en 0,76 tCO₂eq, es decir, la huella resultante hubiese sido de 7,49 tCO₂eq, en vez de 8,25 tCO₂eq.

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 contexto empresarial actual, el talento humano es un pilar esencial para el crecimiento y la innovación. En particular, la participación y el liderazgo de las mujeres no solo fortalecen la diversidad y fomentan la creatividad en las organizaciones, sino que también contribuyen a un desarrollo más equitativo y sostenible.

Del ejercicio 2023 al 2024, el personal de la empresa experimentó un notable incremento del 11,20%, destacando que un 20,94% de este aumento corresponde al incremento de mujeres, consolidando un avance sustancial hacia la equidad de género en nuestra fuerza laboral.

<i>Categoría profesional</i>	<i>Ejercicio 2024</i>		<i>Ejercicio 2023</i>	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<i>Consejo de administración (1)</i>	3	2	3	2
<i>Dirección</i>	8	1	4	1
<i>Personal de administración</i>	4	14	8	12
<i>Personal técnico</i>	165	193	158	172
<i>Personal comercial</i>	21	6	11	4
TOTAL	201	216	184	191

(1) El Consejo de Administración contempla a dos personas que no son empleados de Grupo Castilla, diferencia que se puede apreciar en comparación con el resto de los cuadros incorporados en el Estado de Información No Financiera, donde el total del personal empleado es de 415 personas (200 hombres y 215 mujeres) en el ejercicio 2024 y de 373 personas (183 hombres y 190 mujeres) en el ejercicio 2023.

El número total de trabajadores distribuido por sexo y edad de los ejercicios 2023 y 2024, es el siguiente:

<i>EDAD</i>	<i>Ejercicio 2024</i>		<i>Ejercicio 2023</i>	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
20-29	37	41	38	36
30-39	42	70	28	56
40-49	54	58	50	55
50-59	51	41	50	39
60 o +	16	5	18	5
TOTAL	200	215	184	191

La cantidad total de nuevas contrataciones realizadas durante los ejercicios 2023 y 2024, desglosado por género y edad, es el siguiente:

EDAD	Ejercicio 2024		Ejercicio 2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
20-29	10	16	20	11
30-39	14	21	4	15
40-49	10	6	6	7
50-59	5	0	0	4
60 o +	1	0	0	0
TOTAL	40	43	30	37

Durante el ejercicio 2024, 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	-	0,24%	8,19%	9,16%	0,48%	-	0,24%	0,48%	-	-
30-39	-	-	10,12%	16,39%	-	0,48%	-	-	-	-
40-49	-	-	12,77%	13,98%	0,24%	-	-	-	-	-
50-59	-	-	12,29%	9,40%	-	0,48%	-	-	-	-
60 o +	-	-	3,61%	1,20%	0,24%	-	-	-	-	-
TOTAL	0,00%	0,24%	46,99%	50,12%	0,96%	0,96%	0,24%	0,48%	0,00%	0,00%

Durante el ejercicio 2023, 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	0,00%	0,28%	43,25%	48,76%	4,68%	1,10%	0,83%	0,55%	0,00%	0,55%

El total de despidos realizados durante los ejercicios 2023 y 2024, desglosados por categoría profesional y tipología de contrato, han sido los siguientes:

<i>Tipo de contrato</i>	<i>Consejo de administración</i>		<i>Dirección</i>		<i>Personal de administración</i>		<i>Personal técnico</i>		<i>Comerciales</i>	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
<i>Contratos indefinidos</i>	0	0	0	0	5	0	9	7	0	1
<i>Contratos a tiempo parcial</i>	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0
TOTAL	0	0	0	0	5	0	10	9	0	1

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

<i>EDAD</i>	<i>Ejercicio 2024</i>		<i>Ejercicio 2023</i>	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
20-29	3	3	0	0
30-39	0	4	3	0
40-49	1	0	0	2
50-59	0	3	2	0
60 o +	1	0	3	0
TOTAL	5	10	8	2

Absentismo laboral

Del análisis realizado, se ha determinado el total de días de absentismo del personal de Grupo Castilla, durante los ejercicios 2023 y 2024, siendo el detalle el siguiente:

<i>EDAD</i>	<i>Ejercicio 2024</i>		<i>Ejercicio 2023</i>	
	Hombres (días)	Mujeres (días)	Hombres (días)	Mujeres (días)
20-29	293	51	17	55
30-39	158	640	29	351
40-49	865	315	423	95
50-59	135	286	100	359
60 o +	52	109	77	0
TOTAL	1.503	1.401	646	860

La diferencia de los datos reportados en el EINF del ejercicio 2023 viene dada por un cambio de criterio en cuanto a qué se considera absentismo laboral para Grupo Castilla, siendo únicamente los conceptos contemplados los siguientes:

- Enfermedad y/o accidente (con y sin baja)
- Accidente laboral o no laboral

Permiso parental

(GRI 3-3 y 401-3)

En Grupo Castilla sabemos que el permiso parental es una herramienta clave para promover la equidad y el bienestar dentro de la empresa, facilitando la conciliación entre la vida laboral y familiar.

Su implementación no solo fortalece el compromiso y la productividad del talento humano, sino que también refuerza una cultura corporativa más inclusiva y sostenible.

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

	<i>Ejercicio 2024</i>		<i>Ejercicio 2023</i>	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
TOTAL	6	7	2	4

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

	<i>Ejercicio 2024</i>		<i>Ejercicio 2023</i>	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
TOTAL	6	7	5	2

La cantidad de personas trabajadoras que se han reincorporado al trabajo después de haber finalizado el permiso parental suponen el 100% de la tasa de retorno.

Formación

(GRI 3-3, 404-1 y 404-3)

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 2024



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 tener que desplazarse.
- Grabación de las formaciones y creación de un repositorio.

- Banco de Conocimiento: a partir del pasado mes de abril de 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 están centralizados en la Unidad de Talento.

Balance de acciones formativas Grupo Castilla 2024

RECURSOS	Programación 2024		Realizados	
	CURSOS	ALUMNOS/AS	CURSOS	ALUMNOS/AS
Internos	12	380	12	253
Externos	45	376	45	276
TOTAL	57	656*	57	529*

**Alumnado: Hay personas que han realizado varios cursos.*

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	380	100%	98,70%
Manual de Seguridad	380	100%	93,15%
Ciberseguridad Ackcent 2022	380	100%	92,36%
Ciberseguridad Ackcent 2024	380	100%	73,68%
PS03 – Formación del personal	380	100%	93,68%
Lenguaje inclusivo	380	100%	92,90%
Formación ISO 14001: Gestión Ambiental	380	100%	60%
Gestión del tiempo Portal del Mánager (RU)	68	100%	64,70%

Evaluación del desempeño

El Porcentaje total de personas que han recibido la evaluación del desempeño en el año 2024, por categoría profesional, es el siguiente:

<i>Categoría profesional</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total general</i>
<i>Consejo de Administración</i>	0,26%	0,26%	0,52%
<i>Dirección</i>	0,26%	1,55%	1,81%
<i>Personal administrativo</i>	3,63%	1,04%	4,66%
<i>Personal técnico</i>	46,11%	40,93%	87,04%
<i>Comerciales</i>	1,55%	4,40%	5,96%
<i>Porcentaje total</i>	51,81%	48,19%	100 %



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 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.

El valor de las personas es uno de nuestros principales valores como compañía, con lo cual estamos firmemente comprometidos con la promoción de la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad en el entorno laboral. Por ello, consideramos fundamental conocer la opinión y percepción de las personas empleadas respecto a las medidas de igualdad, tanto al inicio de su relación laboral como a lo largo de su trayectoria en la empresa. A través de mecanismos de consulta y participación, buscamos fomentar un diálogo abierto y constructivo que nos permita identificar áreas de mejora y consolidar un ambiente de trabajo inclusivo, justo y respetuoso para todas las personas. 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:



Además, hemos iniciado los trabajos para disponer de un Plan LGBTI, reafirmando nuestro compromiso con la promoción de la diversidad, la igualdad de trato y la no discriminación en el entorno laboral. A través de este plan, buscamos garantizar un espacio de trabajo inclusivo y respetuoso, donde todas las personas, independientemente de su orientación sexual, identidad o expresión de género, se sientan valoradas y representadas. Esta iniciativa forma parte de nuestra estrategia para fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la diversidad.

El porcentaje de personas dentro de los Órganos de Gobierno de Grupo Castilla, desglosado por género y edad, durante los ejercicios 2023 y 2024, es el siguiente:

EDAD	Ejercicio 2024		Ejercicio 2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
40-49	20%	0%	20%	0%
50-59	20%	20%	20%	20%
60 o +	20%	20%	20%	20%
TOTAL	60%	40%	60%	40%

El porcentaje de personas empleadas por cada categoría laboral de Grupo Castilla, desglosado por género y edad, durante los ejercicios 2024, es el siguiente:

EDAD	Dirección		Personal de administración		Personal técnico		Personal comercial	
	H	M	H	M	H	M	H	M
20-29	0,24%	0,00%	0,49%	0,49%	8,01%	9,47%	0,24%	0,00%
30-39	0,24%	0,00%	0,00%	0,49%	9,47%	16,26%	0,49%	0,24%
40-49	1,21%	0,00%	0,24%	1,21%	9,71%	12,38%	1,70%	0,49%
50-59	0,24%	0,24%	0,24%	1,21%	9,71%	7,52%	1,94%	0,73%
60 o +	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,16%	1,21%	0,73%	0,00%
TOTAL	1,94%	0,24%	0,97%	3,40%	40,05%	46,84%	5,10%	1,46%

El porcentaje de personas empleadas por cada categoría laboral de Grupo Castilla, desglosado por género y edad, durante los ejercicios 2023, es el siguiente:

EDAD	Dirección		Personal de administración		Personal técnico		Personal comercial	
	H	M	H	M	H	M	H	M
20-29	0,00%	0,00%	0,81%	0,00%	9,73%	9,46%	0,00%	0,00%
30-39	0,27%	0,00%	0,00%	0,54%	7,03%	14,59%	0,27%	0,00%
40-49	0,54%	0,00%	0,27%	1,35%	11,35%	12,97%	1,08%	0,54%
50-59	0,27%	0,27%	0,81%	1,35%	11,35%	7,84%	1,08%	0,54%
60 o +	0,00%	0,00%	0,00%	0,27%	3,78%	1,08%	0,54%	0,00%
TOTAL	1,08%	0,27%	1,89%	3,51%	43,24%	45,95%	2,97%	1,08%

Brecha salarial

(GRI 3-3 y 405-2)

Identificar y analizar la brecha salarial es un paso fundamental para garantizar la equidad retributiva, promover la igualdad de oportunidades y fortalecer un entorno laboral más justo y sostenible.

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 anual media de los hombres respecto a la retribución anual media de las mujeres, por categoría profesional, siendo el detalle el siguiente:

<i>Categoría profesional</i>	BRECHA SALARIAL	
	2024	2023
<i>Consejo de Administración</i>	33,02%	46,75%
<i>Dirección</i>	- 0,57%	9,08%
<i>Personal administrativo</i>	20,43%	25,49%
<i>Personal técnico</i>	18,05%	24,59%
<i>Comerciales</i>	1,87%	-20,24%
<i>BRECHA SALARIAL MEDIA</i>	14,56%	17,13%

En el ejercicio 2024, Grupo Castilla ha logrado una mejora significativa en la reducción de la brecha salarial, reflejando un compromiso sostenido con la equidad y la inclusión en el entorno laboral. Esta evolución positiva no solo responde a los principios de justicia retributiva, sino que también fortalece la cultura organizacional y mejora la reputación corporativa ante empleados, accionistas y otros grupos de interés.

La mejora en la brecha salarial se debe a la implementación de políticas más transparentes de compensación, revisiones salariales periódicas con enfoque de género, y programas de desarrollo profesional orientados a garantizar igualdad de oportunidades de crecimiento para todas las personas trabajadoras. Estas acciones han permitido una distribución más equitativa de los ingresos, impulsando un entorno más justo, diverso y competitivo.

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 2024 tan solo ha sufrido un accidente de trabajo una mujer, mientras que durante el ejercicio 2023 sufrieron un accidente de trabajo tanto un hombre como una mujer.

El registro de casos de dolencia o enfermedad analizado de los ejercicios 2023 y 2024, desglosado por sexo y edad, ha sido el siguiente:

	2024		2023	
EDAD	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
20-29	15	7	5	5
30-39	7	18	5	8
40-49	12	20	10	9
50-59	5	12	6	5
60 o +	2	2	3	0
TOTAL	41	59	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 y Excedencias.

Acciones 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 y hacer equipo.

Este año 2024, para celebrar nuestro 45 aniversario, hemos organizado el Castilla Day a través de una jornada virtual, en la que se ha unido todo el equipo. En la sesión se ha hecho un balance de los logros alcanzados y se ha puesto foco en retos apasionantes. La sesión ha sido conducida por el reputado presentador de televisión Enric Company. Además, contamos con un invitado excepcional: Alfonso Alcántara, conferenciante de empresas con rigor y humor, que nos ha inspirado para motivar el talento con éxito.

Además, en Grupo Castilla seguimos apostando para realizar acciones que impacten en la sociedad, el pasado 30 de octubre de 2024, **Grupo Castilla organizó junto a la filial española de IPTE** (Integrated Production and Test Engineering con sede en Reus) una **jornada de donación de sangre** entre sus personas trabajadoras, en la que **participaron más de 30 empleados de ambas compañías**. Para facilitar la donación, una unidad móvil del Banc de Sang i Teixits de Cataluña se desplazó hasta la sede central de Grupo Castilla en Riudoms.

Con esta acción **se ha contribuido a salvar hasta 100 vidas**, demostrando el compromiso de todos/as con la comunidad. Según el Banc de Sang i Teixits de Cataluña, **con cada donación se benefician tres personas**.

La unidad móvil del Banc de Sang i Teixits estuvo en las instalaciones de 10h a 14h, facilitando así el proceso de extracción a los donantes, muchos de los cuales se estrenaron en esta experiencia tan necesaria, dado que, según las administraciones sanitarias, las reservas están más bajas de lo habitual.



Además, anualmente Grupo Castilla realiza un concurso de dibujos entre los hijos de las personas empleadas para celebrar el Día Universal de la Infancia.

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.

En este sentido, este 2024 Grupo Castilla ha aprobado un nuevo Código Ético junto con el Código Disciplinario, estableciendo controles internos adecuados y prevenir, entre otras cosas, las operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales, soborno y corrupción, haciendo partícipes a todas las personas empleadas de la organización, que deben conocer los procedimientos internos de control del origen y destino del dinero, para evitar involucrar la compañía como medio para cometer delitos financieros.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Para mejorar la retroalimentación con la sociedad y colaboración con entidades sin fines de lucro, Grupo Castilla ha impulsado iniciativas de carácter social con las siguientes organizaciones:

- Colaboración con Grupo SIFU de Tarragona.
- Colaboración con Petits Enginyers de Reus.

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 2024 se ha recibido una denuncia que ha sido subsanada a finales del primer trimestre de 2025.

Es importante destacar que Grupo Castilla ha desarrollado un producto especializado para los clientes para que puedan cumplir con la exigencia de disponer internamente de un canal de denuncias, siendo este el implementado en la propia compañía.

Concretamente las entidades obligadas del sector privado que deben disponer de un canal de denuncias, vienen definidas en el artículo 10 de la Ley 2/2023:

- Personas físicas o jurídicas con 50 o más empleados en plantilla.
- Personas jurídicas que operen en el ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea en materia de servicios, productos y mercados financieros, prevención del blanqueo de capitales o de la financiación del terrorismo, seguridad del transporte y protección del medio ambiente, con independencia del tamaño de la organización.
- Partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales y fundaciones, siempre que reciban o gestionen fondos públicos.

Por otro lado, las entidades obligadas del sector público vienen definidas en el artículo 13 de la Ley 2/2023:

- Todas las entidades que integran el sector público, entendiéndose por entidad del sector público las siguientes:
 - La Administración General del Estado, las Administraciones de las comunidades autónomas, ciudades con Estatuto de Autonomía y las entidades que integran la Administración Local.
 - Los organismos y entidades públicas vinculadas o dependientes de alguna Administración pública.
 - Las autoridades administrativas independientes, el Banco de España y las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social.
 - Las universidades públicas.
 - Las corporaciones de Derecho público.
 - Las fundaciones del sector público.
 - Las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación, directa o indirecta sea superior al 50%.
 - Los órganos constitucionales, los de relevancia constitucional e instituciones autonómicas análogas a los anteriores.

Registro Oficial de Licitadores y Empresas Certificadas del Estado

Grupo Castilla está inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Certificadas del Estado (ROLECE), registro cuya finalidad es garantizar la transparencia y la libre competencia en los procesos de contratación pública, así como asegurar que las empresas adjudicatarias cumplen con los requisitos de aptitud de empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, así como la solvencia económica y financiera.

Cuestiones sobre la sociedad

Subcontratación y proveedores

La compra o contratación de productos y/o servicios, así como su recepción, se realizan con un proceso interno y documentado que permite 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 2024 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).

Como ya se ha comentado anteriormente, en fecha 19 de febrero de 2025 se ha obtenido la certificación de la norma ISO/IEC 27017. Dicha norma, también conocida como el “código de prácticas para la seguridad de la información en la nube”, es un estándar internacional que proporciona directrices avanzadas para la seguridad en servicios Cloud, complementando los controles de la norma ISO/IEC 27001.

Su obtención garantiza la implementación de buenas prácticas específicas para proveedores y clientes de servicios Cloud, reforzando la protección de la información y la gestión de riesgos en entornos digitales. Este certificado no solo fortalece la confianza en la seguridad de los datos, sino que también demuestra el compromiso de la organización con la excelencia en ciberseguridad y cumplimiento normativo.

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 2024 y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI		Contenido	Número de página
Contenidos generales			
GRI 2	Contenidos Generales 2021	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, 12, 14, 18, 25
		2-7 Empleados	17
		2-9 Estructura de gobernanza y composición	8
		2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	34
		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	52
		2-23 Compromisos y políticas	9, 10, 80
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	34, 77
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	77
		2-28 Afiliación a asociaciones	28
		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	44
		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	44, 51
		3-2 Lista de temas materiales	51
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61, 63, 66, 67, 70, 72, 80
GRI 305	Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	61
		305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	61
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61, 63, 66, 67, 70, 72, 80
GRI 401	Empleo 2016	401-1 Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	63
		401-3 Permiso parental	66
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61, 63, 66, 67, 70, 72, 80
GRI 404	Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	67
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	67
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61, 63, 66, 67, 70, 72, 80
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	70
		405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	72
GRI 3	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61, 63, 66, 67, 70, 72, 80
GRI 418	Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	80



www.grupocastilla.es

El presente Estado de Información no Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre de 2024 de la sociedad **GRUPO CASTILLA PEOPLE S.A. y Sociedades Dependientes**, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, consta de 88 páginas, y en prueba de conformidad es firmado en Riudoms, a 26 de febrero de 2025, por todos los miembros del Consejo de Administración.

D. Ulpiano Carlos Castilla López -Presidente- 	D.ª Mª Teresa Ordériz Solanellas 
D. Carles Castilla Ordériz 	D.ª. Elisabet Castilla Ordériz 
D. Javier Castilla Bas 	

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO
DE GRUPO CASTILLA PEOPLE, S.A. Y SOCIEDADES
DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2024**

A los Accionistas de **GRUPO CASTILLA PEOPLE, 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 2024, de **GRUPO CASTILLA PEOPLE, S.A.** (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de 2024 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 la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implante y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades 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 2024 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 2024.
- 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 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

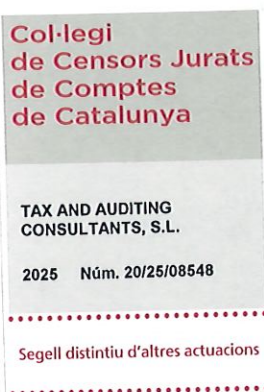
Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de GRUPO CASTILLA PEOPLE, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios 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 Consolidado.

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



10 de abril de 2025