

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

NÚMERO: 210/ 2026

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000059/2023 – Lote 1
ECON/000187/2024 (PN01)

RESOLUCIÓN

De la Consejera-Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid,
por la que se acuerda la imposición de penalidades

En el contrato de servicios denominado “**SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID - LOTE 1.- SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**” mediante escrito de fecha 13 de marzo de 2026 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (marzo a diciembre 2025) en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.**, NIF: A-20038915, el 27 de septiembre de 2024.

Junto a dicho escrito se dio traslado de la propuesta de imposición de penalidades realizada por el Responsable del Contrato de la Agencia en fecha 12 de marzo de 2026, otorgando al contratista un plazo de 10 días hábiles, para que efectuara las alegaciones que considerase pertinentes y presentara los documentos y pruebas que estimara oportunos.

Dicho plazo concluyó el 30 de marzo de 2026. Finalizado el mismo, **no se ha recibido alegación alguna al respecto** por parte de la empresa contratista.

A la vista de lo anteriormente expuesto, de conformidad con lo establecido en los *artículos 192 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en la cláusula 25 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Anexo X del Pliego de Cláusulas Administrativas*, y de acuerdo a la propuesta formulada por el Responsable del Contrato, **se acuerda:**

La imposición a la empresa **AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 12 de marzo de 2026, en los siguientes términos:

JUSTIFICACIÓN DE LA IMPOSICIÓN DE LA PENALIDAD:

En el *Anexo III – Acuerdos de Nivel de Servicio del Pliego de Prescripciones Técnicas y la Cláusula 1 Apartado 19.- Penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas* que rige el contrato se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), que debe cumplir el adjudicatario, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes penalizaciones.

Asimismo, en dicho Anexo se definen, entre otros, los siguiente ANS:

• **Satisfacción del Servicio de Atención:**

Este indicador debe medir la calidad en la atención recibida vs la percepción del usuario sobre dicha atención. El nivel de servicio requerido exige que el 100% de las encuestas analizadas cumplan los dos requisitos de atención y procedimientos definidos por Madrid Digital:

- Nota A $\geq 0,8$
- Nota B = Sí

Como puede apreciarse en el cuadro siguiente, entre los meses de junio y diciembre, se ha incumplido uno de los requisitos, el de la Nota B, por lo que procede la aplicación de la penalidad correspondiente.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en el <https://gestion.madrid.madrid.es/verificacion> mediante el siguiente código seguro de verificación

JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Valor Obtenido	Cumplido /	Valor Obtenido	Cumplido /	Valor Obtenido	Cumplido /	Valor Obtenido	Cumplido /	Valor Obtenido	Cumplido /	Valor Obtenido	Cumplido /	Valor Obtenido	Cumplido /
Nota A	0,99	Nota A	0,97	Nota A	0,92	Nota A	0,93	Nota A	0,91	Nota A	0,89	Nota A	0,96
Nota B	No	Nota B	No	Nota B	No	Nota B	No	Nota B	No	Nota B	No	Nota B	No

• **Tiempo máximo de asignación (TASIG)**

Este indicador refleja el Tiempo máximo de asignación transcurrido desde que se recibe el ticket por el grupo hasta que se asigna a un técnico. Los niveles de servicio requeridos son:

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser asignados en un tiempo máximo ≤ 10 minutos.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo ≤ 30 minutos.

Este indicador se desglosa por servicio y cada incumplimiento se contabiliza como 1 ANS. Como puede apreciarse en el cuadro siguiente, entre septiembre y diciembre se ha incumplido el indicador en varios servicios.

Servicios Vinculados	SEPTIEMBRE		Cumplido / Incumplido	OCTUBRE		Cumplido / Incumplido	NOVIEMBRE		Cumplido / Incumplido	DICIEMBRE		Cumplido / Incumplido
	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido		Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido		Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido		Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	
1.1. Servicio de Atención y Soporte.	Crítico	85,66%	Incumplido	Crítico	84,47%	Incumplido	Crítico	91,42%	Incumplido	Crítico	92,03%	Incumplido
	Normal	85,87%		Normal	92,87%		Normal	93,85%		Normal	94,03%	
1.2. Servicio de Provisión de Accesos.	Crítico	91,12%	Incumplido	Crítico	94,42%	Incumplido	Crítico	93,04%	Incumplido	Crítico	-	Cumplido
	Normal	99,02%		Normal	98,80%		Normal	99,35%		Normal	-	
1.4. Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios.	Crítico	-	Cumplido	Crítico	82,95%	Incumplido	Crítico	-	Cumplido	Crítico	-	Cumplido
	Normal	-		Normal	97,83%		Normal	-		Normal	-	

• **Escalados correctos (ESCOR)**

Este indicador refleja la corrección en el escalado de un ticket hacia otro grupo para su análisis o resolución. El nivel de servicio requerido es que el 98% de los incidentes deben ser escalados correctamente.

Este indicador se desglosa por servicio y cada incumplimiento se contabiliza como 1 ANS. Como puede apreciarse en el cuadro siguiente, entre abril y diciembre se ha incumplido el indicador en varios servicios, por lo que procede la aplicación de las penalidades correspondientes.

Servicios Vinculados	ABRIL		MAYO		JUNIO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido
1.1. Servicio de Atención y Soporte.	91,71%	Incumplido	85,95%	Incumplido	94,70%	Incumplido	87,48%	Incumplido	87,44%	Incumplido	88,23%	Incumplido	88,78%	Incumplido
1.4. Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios.	92,91%	Incumplido	87,44%	Incumplido	94,04%	Incumplido	83,82%	Incumplido	-	Cumplido	-	Cumplido	-	Cumplido
1.2. Servicio de Provisión de Accesos.	93,58%	Incumplido	96,15%	Incumplido	96,54%	Incumplido	80,42%	Incumplido	81,60%	Incumplido	88,18%	Incumplido	81,16%	Incumplido

• **Reaperturas (REAPER)**

Este indicador refleja la correcta solución de los tickets y mide que el ticket cerrado por un grupo no se vuelva a abrir. El nivel de servicio requerido es que el 98% de los incidentes deben ser solucionados correctamente.

Este indicador se desglosa por servicio y cada incumplimiento se contabiliza como 1 ANS. Como puede apreciarse en el cuadro siguiente, entre abril y diciembre se ha incumplido el indicador en varios servicios, por lo que procede la aplicación de las penalidades correspondientes.

Servicios Vinculados	ABRIL		MAYO		JUNIO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido
1.2. Servicio de Provisión de Accesos.	96,92%	Incumplido	97,27%	Incumplido	97,32%	Incumplido	97,54%	Incumplido	96,95%	Incumplido	94,02%	Incumplido	97,97%	Incumplido
1.3. Servicio de BackOffice.	96,81%	Incumplido	97,36%	Incumplido	95,85%	Incumplido	-	Cumplido	-	Cumplido	-	Cumplido	-	Cumplido
1.6. Servicio de Gestión de Herramientas.	97,75%	Incumplido	-	Cumplido	-	Cumplido	-	Cumplido	97,08%	Incumplido	-	Cumplido	-	Cumplido

- Tiempo máximo de solución para los grupos de N1 (TSOL)**

Este indicador refleja el Tiempo Máximo de Solución transcurrido desde que se asigna el ticket a un técnico hasta que se soluciona. Los niveles de servicio requeridos son los siguientes:

- Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo ≤ 15 minutos.
- Normal:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo ≤ 30 minutos.

Este indicador se desglosa por servicio y cada incumplimiento se contabiliza como 1 ANS. Como puede apreciarse en el cuadro siguiente, entre septiembre y diciembre se ha incumplido el indicador en varios servicios, por lo que procede la aplicación de las penalidades correspondientes.

Servicios Vinculados	SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	Valor Obtenido		Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido		Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido		Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido		Cumplido / Incumplido
1.1. Servicio de Atención y Soporte.	Crítico	76,31%	Incumplido	Crítico	84,67%	Incumplido	Crítico	85,41%	Incumplido	Crítico	84,48%	Incumplido
	Normal	95,64%		Normal	95,03%		Normal	96,93%		Normal	95,47%	
1.4. Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios.	Crítico	-	Cumplido	Crítico	-	Cumplido	Crítico	35,29%	Incumplido	Crítico	-	Cumplido
	Normal	-		Normal	-		Normal	93,46%		Normal	-	

- Tiempo máximo de solución para Provisión de Accesos y BackOffice (TSOLG2)**

Este indicador refleja el Tiempo Máximo de Solución transcurrido desde que se asigna el ticket a un técnico hasta que se soluciona. Los niveles de servicio requeridos son los siguientes:

- Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo ≤ 2 horas naturales.
- Normal:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo ≤ 6 horas laborables.

Este indicador se desglosa por servicio y cada incumplimiento se contabiliza como 1 ANS. Como puede apreciarse en el cuadro siguiente, en el mes de octubre se ha incumplido el indicador en el servicio de Provisión de Accesos, por lo que procede la aplicación de la penalidad correspondiente.

Servicios Vinculados	OCTUBRE		
	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	
1.3. Servicio de BackOffice.	Crítico	-	Cumplido
	Normal	-	
1.2. Servicio de Provisión de Accesos.	Crítico	94,76%	Incumplido
	Normal	98,86%	

• **Factor de rotación de recursos del Equipo Base:**

Este indicador recoge el número de cambios de personal del Equipo Base que no han cumplido las condiciones para ser cambios planificados (ROT-INDICE).

Se exigen los siguientes niveles de servicio:

- Se exige que el 100% de los casos sean rotaciones planificadas.

$$N^{\circ} \text{ de rotaciones No Planificadas} \leq 0$$

- Se exige que el 100% de los recursos del equipo base estén cubiertos.

$$N^{\circ} \text{ de Recursos Equipo Base} \geq N^{\circ} \text{ Equipo Base mínimo definido en el pliego}$$

Como puede apreciarse en el cuadro siguiente, entre los meses de marzo y septiembre, se ha incumplido el indicador al superar el número de rotaciones No Planificadas exigidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

MARZO		ABRIL		JUNIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido	Valor Obtenido	Cumplido / Incumplido
5	Incumplido	8	Incumplido	3	Incumplido	5	Incumplido	8	Incumplido

CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

De acuerdo a lo establecido en la **Cláusula 1 Apartado 19.- Penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas** que rige el contrato, el procedimiento de cálculo de penalizaciones será el siguiente:

Se analizará cada uno de los indicadores para cada uno de los servicios a los que sea de aplicación, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia y se sumarán el número total de ANS incumplidos.

Cantidad ANS con incumplimientos	%	Cantidad ANS con incumplimientos	%
Un ANS	0,5%	Once ANS	6%
Dos ANS	1%	Doce ANS	7%
Tres ANS	1,5%	Trece ANS	8%
Cuatro ANS	2%	Catorce ANS	9%
Cinco ANS	2,5%	Quince ANS	15%
Seis ANS	3%	Dieciséis ANS	16%
Siete ANS	3,5%	Diecisiete ANS	17%
Ocho ANS	4%	Dieciocho ANS	18%
Nueve ANS	4,5%	Diecinueve ANS	19%
Diez ANS	5%	≥ Veinte ANS	20%

Así mismo, para el cálculo de los ANS se han tenido en cuenta las volumetrías de llamas recibidas al mes y el número de tickets registrados, de forma que mensualmente, en caso de que esta volumetría se supere en cualquiera de sus dos variables en un 10%, en caso de incumplimiento de ANS's se bajarían dos tramos de penalizaciones, es decir se minoraría el número de ANS's incumplidos en 2. Así mismo, en el caso de que la volumetría en alguno de sus parámetros estuviera por debajo de un 20%, en caso de incurrir en alguna penalización se subirían dos tramos de incumplimiento, es decir se incrementaría el número de ANS's incumplidos en 2.

Estas volumetrías y el método para su cálculo han sido recogidas en el Informe de MD - Informe MODIFICACION Clausula ANS L1 (V2), adjunto al acta del Comité de Seguimiento del Contrato de

diciembre de 2025. En él se indica que las volumetrías de referencia para el cálculo consistirán en el promedio de llamadas recibidas y tickets registrados el año anterior.

Aplicadas las fórmulas establecidas anteriormente, la propuesta de penalidad asciende a un total de **CIENTO VEINTICINCO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y SEIS CÉNTIMOS (125.368,56 €), IVA no incluido**, tal y como se muestra en la tabla adjunta:

Mes	Nº ANS incumplidos	Llamadas recibidas en 2025	IPC Registrados en 2025	Volumetrías de referencia año anterior (2024) - Nº Llamadas: 30.250 - Nº Tickets: 54.611	Incremento o decremento + - 2 del nº de ANS incumplidos por aumento o disminución de las volumetrías de referencia	Nº ANS incumplidos tras revisión volumetrías	% penalización	Importe facturación Cuota Fija	Importe Penalización aplicable	
marzo	1	26.867	56.850			1	0,5%	464.328,00 €	2.321,64 €	
abril	7	24.191	50.408			más 2	9	4,5%	464.328,00 €	20.894,76 €
mayo	5	24.593	50.601				5	2,5%	464.328,00 €	11.608,20 €
junio	5	31.116	60.969			menos 2	3	1,5%	464.328,00 €	6.964,92 €
julio	1	34.730	62.849			menos 2	0	0,0%	464.328,00 €	- €
agosto	2	18.651	35.819			más 2	4	2,0%	464.328,00 €	9.286,56 €
septiembre	10	34.805	62.719			menos 2	8	4,0%	464.328,00 €	18.573,12 €
Octubre	10	36.604	68.299			menos 2	8	4,0%	464.328,00 €	18.573,12 €
Noviembre	8	30.499	55.257				8	4,0%	464.328,00 €	18.573,12 €
Diciembre	6	23.493	44.669			más 2	8	4,0%	464.328,00 €	18.573,12 €
Importe total penalidades marzo-diciembre 2025									125.368,56 €	

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNÁNDEZ ELENA
Fecha: 2026.03.31 17:32