

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: 51 / 2026

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000059/2023 – Lote 4  
ECON/000190/2024 (PN02)

## 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 4.- SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE PERSONALIZADO A USUARIOS”**, mediante escrito de fecha 9 de enero de 2026 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (septiembre - noviembre 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 7 de enero 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 26 de enero 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 7 de enero de 2026, en los siguientes términos:

### JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE 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, el siguiente ANS:

#### **III.17.RN01.- Rotaciones No Planificadas (RN01)**

Mide el porcentaje de salidas (bajas) no acordadas con Madrid Digital y no planificadas producidas en el mes con respecto al equipo prestador del servicio (Coordinadores Técnicos y ATUSU).

Este indicador se evalúa en el mes en que se produce la salida o ausencia del recurso.

Durante los meses de septiembre y octubre de 2025, se han producido salidas de recursos no planificadas, tal y como se recoge en las Actas de los Comités de Seguimiento del Contrato de los meses de septiembre y octubre de 2025.

### 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, las penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el Anexo III del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de los ANS, la propuesta de penalidad asciende a un total de **7.227,54 euros (IVA no incluido)**, que se obtiene de la aplicación del siguiente ANS:

### **III.17.RN01.- Rotaciones No Planificadas (RN01)**

El adjudicatario está obligado a realizar las rotaciones del equipo teniendo en cuenta las siguientes métricas:

- El número de cambios del personal del adjudicatario no planificados en el mes. En el apartado de control de rotación del Pliego de Prescripciones Técnicas, se establece que el adjudicatario deberá informar y sustituir al recurso saliente con una antelación de 15 días.

Durante el mes de septiembre de 2025, se ha producido la baja no planificada de 1 recurso del equipo prestador y durante el mes de octubre, se ha producido la baja no planificada de 2 recursos del equipo prestador, al no haber sustituido los recursos que causan baja con el tiempo mínimo de 15 días requerido en el ANS.

Para el cálculo de esta penalización, se ha aplicado la fórmula recogida en el Pliego de Cláusulas administrativas:

#### **ROTACIONES NO PLANIFICADAS: PENALIZACIÓN RN 01**

$$0,05 \times \text{Factor\_Rango\_RN01} \times \text{Facturación del Mes}$$

Para hallar el **Factor\_Rango\_RN01**, se han tomado como referencia el número de recursos dados de baja y el número de personas que componen el equipo a primer día laborable del mes. Esto nos proporciona el porcentaje asociado al Factor\_rango\_ RN01 recogido en el ANS **Rotaciones No Planificadas** del Pliego de Prescripciones Técnicas:

Indicador	FACTOR_RANGO_RN01				
	0,0	0,5	1,0	1,5	2,0
RN01	0% ≤ n ≤ 2%	2% < n ≤ 5%	5% < n ≤ 8%	8% < n ≤ 11%	11% < n

Donde:

$$n (\%) = 100 \times [\text{N}^\circ \text{ de bajas (no planificadas) en el mes} / \text{N}^\circ \text{ de personas que componen el equipo a primer día laborable del mes}]$$

En este caso, para ambos meses el factor a aplicar es **0,5** ya que el porcentaje resultante es de **2,04% para septiembre**, obtenido de calcular el número de bajas no planificadas (1) dividido entre el número de personas del equipo (49) y **4% para octubre**, obtenido de calcular el número de bajas no planificadas (2) dividido entre el número de personas del equipo (50).

Por otro lado, la Facturación del mes de septiembre fue de: **137.543,68 €, IVA no incluido** y la facturación del mes de octubre fue de: **151.558,04 €, IVA no incluido**.

Por tanto, la fórmula que se aplica para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

- **Septiembre 2025:**  $0,05 \times 0,5 \times 137.543,68 \text{ €} = 3.438,59 \text{ € euros, IVA no incluido.}$
- **Octubre 2025:**  $0,05 \times 0,5 \times 151.558,04 \text{ €} = 3.788,95 \text{ € euros, IVA no incluido.}$

**Total: 7.227,54 euros (IVA no incluido).**

Madrid, a fecha de firma  
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE PRESUPUESTOS Y RÉGIMEN JURÍDICO  
(P.D. de la Consejera Delegada,  
resolución nº: 4 /2026, de 08 de enero, por la que se delega la firma por período determinado)

Firmado digitalmente por: GOMEZ SANTAMARIA FRANCISCO  
Fecha: 2026.01.27 16:42