

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: 803 / 2025

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000059/2023 – Lote 4
ECON/000190/2024 (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 4.- SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE PERSONALIZADO A USUARIOS**”, mediante escrito de fecha 20 de octubre de 2025 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (marzo-agosto 2025) en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.**, NIF: A-20038915, el 27 de junio 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 14 de octubre de 2025, 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 5 de noviembre de 2025. 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 14 de octubre de 2025,, 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, 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 el mes de marzo de 2025, se han producido 2 salidas de recursos no planificadas, tal y como se recoge en el Acta del Comité de Seguimiento del Contrato del mes de abril de 2025.

Cuantía total de la penalidad a aplicar:

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 **2.963,27 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 marzo de 2025, 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 (2) y el número de personas que componen el equipo a primer día laborable del mes (44). 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, el factor a aplicar es **0,5** ya que el porcentaje resultante es 4,55%, obtenido de calcular el número de bajas no planificadas (2) dividido entre el número de personas del equipo (44).

Por otro lado, la Facturación del mes de marzo fue de: **118.530,73 € (IVA no incluido)**.

La fórmula que se aplica para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$0,05 \times 0,5 \times 118.530,73 \text{ €} = \mathbf{2.963,27 \text{ euros (IVA no incluido)}}.$$

Por tanto, la penalidad aplicable para el mes de **marzo de 2025** será de **2.963,27 euros (IVA no incluido)**:

PENALIZACIÓN		2025- IMPORTANTE (€ sin IVA)						TOTAL
Código	Descripción	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	
RN01	Rotaciones No Planificadas	2.963,27€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	2.963,27€
							TOTAL	2.963,27€

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - ***6106**
Fecha: 2025.11.11 18:04