

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: 871 / 2025

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000174/2022 – Lote 1
ECON/000159/2024 (PN2)

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 DE DESARROLLO, RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS DE GESTIÓN DE RRHH (SIRIUS) Y AUXILIARES; Y DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y AUXILIARES - LOTE 1.- SERVICIOS DE DEFINICIÓN, DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CORPORATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SUS AUXILIARES, DE LA COMUNIDAD DE MADRID**”, mediante escrito de fecha 11 de noviembre de 2025 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades (marzo 2025 a agosto de 2025)** en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A.**, (NIF: **A41132036**), el 29 de agosto 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 6 de noviembre 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 27 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 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, y de acuerdo a la propuesta formulada por el Responsable del Contrato, **se acuerda:**

La imposición a la empresa **AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 6 de noviembre de 2025, en los siguientes términos:

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE PENALIDAD

En el Anexo VI - Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato, se definen los parámetros que son computables para el cálculo de Penalizaciones en base a los parámetros del servicio que el Adjudicatario está obligado a cumplir para mantener el nivel de calidad de los Servicios Prestados.

Cada una de las métricas indica la Fase de aplicación, su definición, la fórmula para calcularla y han sido medidos mensualmente y acordados en los correspondientes Comités de Control y Certificación.

El Pliego de Cláusulas Administrativas, en el apartado 22. Cláusula 1- Régimen de pagos, indica que las penalizaciones se realizarán con periodicidad máxima semestral, cuando correspondan, y se acompañarán junto a la factura de cargo correspondiente, para poder realizar la compensación de sus importes”.

Bajo estas premisas, a continuación, se detallan los parámetros que han sido objeto de incumplimiento, y por tanto de penalidad, durante la fase del pleno servicio de este contrato, en los meses comprendidos entre **marzo 2025 y agosto de 2025 (ambos incluidos)**.

C01 – RESOLUCIÓN EN EL PLAZO DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS

El objetivo de este indicador es la resolución en el plazo establecido de los Servicios Afectados; Servicios de criticidad ALTA de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos. El criterio de cumplimiento es el siguiente: “Resolución en tiempo no superior a 4 horas”.

Se considera tiempo natural, que comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.

Si Madrid Digital rechaza la entrega del servicio, éste se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión empleado por Madrid Digital con cargo al Adjudicatario.

El tiempo de revisión que se contabilizará con cargo al Adjudicatario se establece en 1 hora para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por Madrid Digital.”

Junio 2025

El % de los encargos cumplidos es $88,24 < 95$, por lo que se aplica factor de penalización por ser el tiempo real medio de resolución de 4 encargos de servicios críticos $> 4h$.

Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	Nº de Encargos	% de Encargos Cumplidos	Tiempo Objetivo Medio (h)	Tiempo Real Medio (h)	Factor de Tramo	Peso	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Corrección (€)	Penalización (€)
C01	ECON/00159 /2024	218.836,80	34	88,24	4,00	3,76	0,75	0,06	0,12	9.847,66	1.197,13	8.650,53

Julio 2025

El % de los encargos cumplidos es $85,07 < 95$, por lo que se aplica factor de penalización por ser el tiempo real medio de resolución de 10 encargos de servicios críticos $> 4h$

Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	Nº de Encargos	% de Encargos Cumplidos	Tiempo Objetivo Medio (h)	Tiempo Real Medio (h)	Factor de Tramo	Peso	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Corrección (€)	Penalización (€)
C01	ECON/00159 /2024	218.836,80	67	85,07	4,00	37,23	0,75	0,06	0,00	9.847,66	0,00	9.847,66

Agosto 2025

El % de los encargos cumplidos es $90 < 95$, por lo que se aplica factor de penalización por ser el tiempo real medio de resolución de 3 encargos de servicios críticos $> 4h$

Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	Nº de Encargos	% de Encargos Cumplidos	Tiempo Objetivo Medio (h)	Tiempo Real Medio (h)	Factor de Tramo	Peso	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Corrección (€)	Penalización (€)
C01	ECON/00159 /2024	218.836,80	30	90,00	4,00	7,69	0,75	0,06	0,00	9.847,66	0,00	9.847,66

Ver anexo para el detalle de los incumplimientos.

C03 – VALORACIÓN Y EJECUCIÓN EN PLAZO DE MICRODEMANDA

El objetivo de este indicador es la valoración y ejecución en plazo de la Microdemanda, garantizando su ajuste al tamaño de los carriles definidos. Los criterios de cumplimiento son los siguientes:

- Todas las valoraciones de Microdemanda deben realizarse en el plazo no superior a 15 días desde su asignación.
- Las horas de ejecución comprometidas en el mes cubren el tamaño previsto en los carriles de desarrollo.
- Las horas entregadas y aceptadas por MD en el mes en los carriles de desarrollo deben ser al menos el 95% de la capacidad de dichos carriles.
- Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores son inferiores al 25% del tamaño definido para el carril de desarrollo en el mismo periodo.

e) Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores llevan pendientes 2 ciclos como máximo

Abril 2025

Indicador	Contrato	Año	Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Nº Encargos no entregados o entregados fuera de ciclo	Nº Encargos con más de dos ciclos en carril Pendiente	Peso indicador e	Penalización (€)
C03e	ECON/00159 /2024	2025	Abril	218.836,80	3	1	0,08	17.506,94

Mayo 2025

Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	¿Existen encargos con valoración > 30 días?	Horas comprometidas NO valoradas a tiempo	Total horas comprometidas	% horas no valoradas a tiempo	Peso	Horas comprometidas valoradas a tiempo	Horas capacidad máxima definida para carriles	% de horas comprometidas valoradas a tiempo respecto a capacidad del carril	Factor Corrector	Penalización (€)
C03a	ECON/00159 /2024	218.836,80	Sí	0,00	1659,00	0	0,05	1.659,00	1.650,00	100,55	1,00	10.941,84

Indicador	Contrato	Año	Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Suma Horas Comprometidas Carriles Pendientes (Encargos No Entregados) (h)	Suma Capacidad Máxima Definida para carriles (h)	% Horas Pendientes Entrega	Penalización (€)
C03e	ECON/00159 /2024	2025	Mayo	218.836,80	3	1	0,08	17.506,94

Agosto 2025

Indicador	Contrato	Año	Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Suma Horas Comprometidas Carriles Pendientes (Encargos No Entregados) (h)	Suma Capacidad Máxima Definida para carriles (h)	% Horas Pendientes Entrega	Peso Indicador d	Penalización indicador d (€)
C03d	ECON/00159 /2024	2025	Agosto	218.836,80	735,00	1650,00	44,55	0,02	4.376,74

Indicador	Contrato	Año	Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Suma Horas Comprometidas Carriles Pendientes (Encargos No Entregados) (h)	Suma Capacidad Máxima Definida para carriles (h)	% Horas Pendientes Entrega	Penalización (€)
C03e	ECON/00159 /2024	2025	Agosto	218.836,80	5	2	0,08	17.506,94

Ver anexo para el detalle de los incumplimientos.

CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

Conforme a lo mencionado para los ANS que afectan al **LOTE 1**, de acuerdo con lo establecido en el Anexo VI.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato, la penalidad total a aplicar, es el resultado de sumar la penalidad calculada para cada uno de los ANS.

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de los **ANS**, la **propuesta de penalidad asciende a un total de 96.185,25-euros, IVA, no incluido**, para el período de pleno servicio de este contrato, entre los meses de **marzo 2025 y agosto 2025 (ambos incluidos)**, que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

Esta cantidad se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

C01 – RESOLUCIÓN EN EL PLAZO DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS

La penalidad asociada a este ANS se calcula según la fórmula que figura a continuación:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																	
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>Penalización = Incumplimiento – Corrección</p> <p>$CF_{\text{ mensual }} = \text{Cuota Fija}_{\text{ mensual }}$</p> <p>Incumplimiento = $CF_{\text{ mensual }} * \text{Peso} * F_t$ (Factor de Tramo)</p> <p>Corrección = $CF_{\text{ mensual }} * \text{Peso} * F_b$ (Factor de Corrección) * F_t (Factor de Tramo)</p>																	
FACTOR DE CORRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none">TmedReq = 4 horasTmedReal = tiempo medio de resolución del <i>Universo de Medida</i> <table><tr><th>Condición</th><th>Factor Corrección (Fb)</th><th>Efecto</th></tr><tr><td>TmedReal >= TmedReq</td><td>0</td><td>Anula corrección</td></tr><tr><td>TmedReal <= ½ TmedReq</td><td>1</td><td>Anula penalización</td></tr><tr><td>Resto casos</td><td>$-(2 / TmedReq) * TmedReal + 2$</td><td>Reduce penalización</td></tr></table>	Condición	Factor Corrección (Fb)	Efecto	TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección	TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización	Resto casos	$-(2 / TmedReq) * TmedReal + 2$	Reduce penalización					
Condición	Factor Corrección (Fb)	Efecto																
TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección																
TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización																
Resto casos	$-(2 / TmedReq) * TmedReal + 2$	Reduce penalización																
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><th>C01</th><th>0,00</th><th>0,50</th><th>0,75</th><th>1,00</th></tr><tr><td>v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)</td><td>6%</td><td>100 >= v > 95</td><td>95 >= v > 90</td><td>90 >= v > 80</td><td>v <= 80</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)				C01	0,00	0,50	0,75	1,00	v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	6%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80
ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)																
C01		0,00	0,50	0,75	1,00													
v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	6%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80													

- Para el mes de **Junio** se calculó:

CF mensual: 218.836,80

Relevancia:

Peso: 0,06

Ft (Factor de Tramo): 0,75

Fb (Factor de Corrección): 0,12

PENALIDAD_C01 (Euros): **8.650,53 €**

- Para el mes de **Julio** se calculó:

CF mensual: 218.836,80

Relevancia:

Peso: 0,06

Ft (Factor de Tramo): 0,75

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIDAD_C01 (Euros): **9.847,66 €**

- Para el mes de **Agosto** se calculó:

CF mensual: 218.836,80

Relevancia:

Peso: 0,06

Ft (Factor de Tramo): 0,75

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIDAD_C01 (Euros): **9.847,66 €**

C01: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 28.345,85 euros, IVA no incluido

C03 – VALORACIÓN Y EJECUCIÓN EN PLAZO DE MICRODEMANDA

La penalidad asociada a este ANS se calcula según la fórmula que figura a continuación:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN								
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios Afectados correspondientes al Periodo de Medición.								
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todas las fases del contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.								
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>Penalización = Incumplimiento</p> <p>$CF_{\text{mensual}} = \text{Cuota Fija mensual}$</p> <p>$\text{Incumplimiento} = CF_{\text{mensual}} * [\text{Peso(a)} * Fc(a) + \text{Peso(b)} + \text{Peso(c)} + \text{Peso(d)} + \text{Peso(e)}]$</p> <p>$Fc(a) = \text{Factor Corrector}$</p>								
FACTOR DE CORRECCIÓN	<p>Para el criterio de cumplimiento a):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>% de horas valoradas a tiempo respecto a la capacidad mensual del Carril (c)</th><th>Factor Corrector</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$c > 110\%$</td><td>25%</td></tr> <tr> <td>$100\% < c \leq 110\%$</td><td>50%</td></tr> <tr> <td>$100\% \geq c$</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <p>Ó</p> <p>Existe algún encargo con más de 30 días sin valorar</p> <p>En caso de que no haya Microdemanda suficiente para comprometer en el carril, no se tendrá en consideración el criterio de cumplimiento b).</p>	% de horas valoradas a tiempo respecto a la capacidad mensual del Carril (c)	Factor Corrector	$c > 110\%$	25%	$100\% < c \leq 110\%$	50%	$100\% \geq c$	100%
% de horas valoradas a tiempo respecto a la capacidad mensual del Carril (c)	Factor Corrector								
$c > 110\%$	25%								
$100\% < c \leq 110\%$	50%								
$100\% \geq c$	100%								

FACTOR DE PENALIZACIÓN

(a) % de horas valoradas fuera de plazo respecto al total de horas valoradas (n)	Peso (i)
$n = 0\%$	0%
$0\% < n < 10\%$	2%
$10\% \leq n < 20\%$	3%
$20\% \leq n$	5%
Ó	
Existe algún encargo con más de 15 días sin valorar	

ID	Peso (i)	
C03	SI	NO
b) Las horas de ejecución comprometidas en el mes cubren el tamaño previsto en los carriles de desarrollo. (sujeto a existencia de microdemanda suficiente)	0%	8%
c) Las horas entregadas y aceptadas por MD en el mes en los carriles de desarrollo deben ser al menos el 95% de la capacidad de dichos carriles.	0%	2%
d) Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores son inferiores al 25% del tamaño definido para el carril de desarrollo en el mismo periodo.	0%	2%
e) Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores llevan pendientes 2 ciclos como máximo.	0%	8%

- Para el mes de **Abril** se calculó:

CF mensual: 218.836,80

Relevancia:

Peso: 0,08

Nº Encargos no entregados o entregados fuera de ciclo: 3

Nº Encargos con más de dos ciclos en Carril Pendiente: 1

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIDAD_C03e (Euros): **17.506,94 €**

- Para el mes de **Mayo** se calculó:

CF mensual: 218.836,80

Relevancia:

Peso: 0,05

Fb (Factor de Corrección): 1,00

PENALIDAD_C03a (Euros): **10.941,84 €**

- Para el mes de **Mayo** se calculó:

CF mensual: 218.836,80

Relevancia:

Peso: 0,08

Nº Encargos no entregados o entregados fuera de ciclo: 3

Nº Encargos con más de dos ciclos en Carril Pendiente: 1

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIDAD_C03e (Euros): **17.506,94 €**

- Para el mes de **Agosto** se calculó:

CF mensual: 218.836,80

Relevancia:

Peso: 0,02

Suma Horas Comprometidas Carriles Pendientes (Encargos No Entregados) (h): 735,00

% Horas Pendientes Entrega: 44,55

PENALIDAD_C03d (Euros): **4.376,74 €**

- Para el mes de **Agosto** se calculó:

CF mensual: 218.836,80

Relevancia:

Peso: 0,08

Nº Encargos no entregados o entregados fuera de ciclo: 5

Nº Encargos con más de dos ciclos en Carril Pendiente: 2

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIDAD_C03e (Euros): **17.506,94 €**

C03: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 67.839,40 euros, IVA no incluido

El desglose del importe total es el resultado del siguiente cuadro de cuantías mensuales:

	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PENALIZACIÓN (€ SIN IVA)	Marzo 2025	Abril 2025	Mayo 2025	Junio 2025	Julio 2025	Agosto 2025	Total
C01	Resolución en plazo de los servicios de criticidad normal		0,00	0,00	0,00	8.650,53	9.847,66	9.847,66	28.345,85
C03	Valoración y ejecución en plazo de microdemanda (x5)		0,00	17.506,94	28.448,78	0,00	0,00	21.883,68	67.839,40
	Total		0,00	17.506,94	28.448,78	8.650,53	9.847,66	31.731,34	96.185,25

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - ***6106**
Fecha: 2025.12.03 13:05

ANEXO

RELACIÓN DE ENCARGOS QUE CAUSAN PENALIZACIÓN

Año: 2025
Semestre: 1

A continuación, se listan los encargos que han causado penalización en los distintos ANS por cada mes del periodo semestral que forma parte de la propuesta de penalización.

C01 – RESOLUCIÓN EN EL PLAZO DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS

Año	Mes	WO	Descripción WO
2025	Junio	WO0000000457699	SIRE CALANT Departamento 3, todas las vinculaciones, error antigüedad
2025	Junio	WO0000000462997	CERTIFICADO DIGITAL: x-Otro tipo de incidencia no contemplada
2025	Julio	WO0000000477069	BLAB: No puedo realizar un trámite
2025	Julio	WO0000000482750	GPSE: No puedo realizar un trámite
2025	Julio	WO0000000482755	GPSE: No puedo realizar un trámite
2025	Julio	WO0000000486211	BLAB: No puedo realizar un trámite
2025	Julio	WO0000000487212	CTPE SERMAS - Error registros
2025	Julio	WO0000000493197	: No puedo ejecutar la aplicación
2025	Julio	WO0000000493617	GPSE MD: Error Gestión
2025	Julio	WO0000000493941	SERMAS - Adaptaciones error orden opos 2025
2025	Julio	WO0001000001139	GPSE __ ADJUDICACION -- SERMAS -- ERROR EN VACANTES CARGADAS
2025	Julio	WO0001000003485	GPSE: No puedo realizar un trámite
2025	Agosto	WO0001000003988	GPSE: No puedo realizar un trámite
2025	Agosto	WO0001000005488	GPSE: No puedo realizar un trámite
2025	Agosto	WO0001000010103	BLAB - BUPA Incidencia Bolsa Personal Auxiliar de Servicios

C03 – VALORACIÓN Y EJECUCIÓN EN PLAZO DE MICRODEMANDA

Año	Mes	WO	Descripción WO
2025	Abril	WO0000000428122	BLAB - BUPAS INFORMACIÓN PRESELECCION CANDIDATOS
2025	Mayo	WO0000000428122	BLAB - BUPAS INFORMACION PRESELECCION CANDIDATOS
2025	Agosto	WO0000000433882	CTPE - Parte Forms. Tramitación y gestión de la subsanación en el nuevo concurso de SERMAS
2025	Agosto	WO0000000474018	SIRI - Z - Carrera Profesional: Anexado documentos para Registro
2025	Agosto	WO0000000405088	LIGE: SIRI_PACK_LISTADOS_2_EDAT (LEMPLF) mejorar tiempo de obtención del listado
2025	Agosto	WO0000000420913	BLAB -- Ctrl-m para actualización Estados candidatos
2025	Agosto	WO0000000433882	CTPE - Parte Forms. Tramitación y gestión de la subsanación en el nuevo concurso de SERMAS
2025	Agosto	WO0000000459641	SIRI SIRE Carrera Profesional. Envío a Registro de Personal
2025	Agosto	WO0000000463282	FIVA - Habilitar consulta de compensaciones de horas y calendario en empleados de baja
2025	Agosto	WO0000000470516	CTPE - Z - Concurso de traslados SERMAS 2025 (JUNIO 2025)
2025	Agosto	WO0000000474018	SIRI - Z - Carrera Profesional: Anexado documentos para Registro