

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

**INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ D'OFERTES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL
CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT ADMINISTRATIU I TRACTAMENT DE
DADES EN LA GESTIÓ DE DETERMINATS EXPEDIENTS DE PERSONES
NATURALS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'AUTONOMIA PERSONAL I LA
DISCAPACITAT, DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ**

Expedient: BE-2026-49

Procediment d'adjudicació: Procediment obert

El pressupost màxim del contracte és de 2.783.289,60 € (IVA exclòs). L'IVA aplicable és del 21%. En conseqüència, el pressupost del contracte és de 3.367.780,42 €.

El termini d'execució del contracte s'iniciarà a partir de l'1 de gener de 2026 o bé, l'endemà de la seva formalització, si aquesta és posterior, i finalitzarà el 31 de desembre de 2026.

El contracte es planteja prorrogable per un any més per motius d'interès públic i per tal que l'empresa adjudicatària pugui assolir millores d'eficiència i eficàcia en la prestació del servei.

Empreses presentades i admeses:

- UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL
- INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)

Els criteris d'adjudicació, sobre una puntuació màxima de 100 punts, són els següents:

1. Criteris que depenen d'un judici de valor (sobre B): 49 punts

Les empreses licitadores han de presentar una memòria explicativa d'acord als apartats que es detallen a continuació. La proposta té una extensió màxima de cinquanta pàgines i no es tindrà en compte el contingut a partir de la pàgina 51:

Format de pàgina: DIN A-4:

- Marges 2,5 cm (dalt, baix, esquerre i dreta)
- Font: per al text, s'utilitzarà Helvètica (11 punts) i a manca d'aquesta serà possible fer servir Times New Roman o Arial (12 punts). Títols i subtítols en majúscules (12 i 14 punts respectivament) i Notes (9 punts)
- Interlineat a 1,5 punts
- Alienació esquerra o justificada
- Paginació: marge inferior dret



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQ069POPQG0MNZ0UA1CYAOIQT

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 1 de 19

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

1.1 Valor tècnic: La puntuació màxima serà de **37 punts**.

El valor tècnic es realitzarà sobre el projecte de gestió del servei, que ha de detallar els punts que es relacionen i d'acord amb l'ordre següent:

1.1.1 Projecte del servei a prestar (fins un màxim de 20 punts).

Projecte de funcionament amb indicació dels processos objecte de treball (fins un màxim de 10 punts).

A) *Control de la continuïtat del treball, metodologia de treball, mecanismes de seguiment i de coordinació (fins un màxim de 10 punts).*

1.1.2 Descripció dels mitjans tecnològics, tècnics i materials propis destinats al servei a prestar (fins un màxim de 8 punts)

A) Definició dels mitjans tecnològics (programaris i mitjans tecnològics) que permetin digitalitzar i automatitzar els procediments. (fins un màxim de 4 punts).

B) Definició dels elements tècnics i materials que permetin tractar de manera sistematitzada la documentació i les trameses d'informació requerides. (fins un màxim de 4 punts).

1.1.3 Gestió de la qualitat del servei a prestar (fins un màxim de 3 punts).

1.1.4 Recursos humans disponibles per a la prestació del servei (fins un màxim de 6 punts).

A) Equip proposat (fins un màxim de 2 punts)

B) Formació (fins un màxim de 2 punts)

C) Selecció (fins un màxim de 2 punts)

1.2 Millores addicionals: la puntuació màxima serà de **12 punts**

1.2.1 Millores tècniques que comportin l'agilització de processos (fins a un màxim de 12 punts).



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQO69POPQG0MNZ0UA1CYAOIQT

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

2. Criteris quantificables de forma automàtica (sobre C): 51 punts

2.1 Resolució d'incidències: 5 punts

- Temps de resposta en resolució d'incidències (fins un màxim de 5 punts).

Es valorarà el temps de resposta per resoldre incidències durant el període d'execució del contracte. A menor temps, major qualitat de funcionament del servei objecte de licitació.

Disposar de mecanismes de resposta i resolució d'incidències en menys de dues hores, dins de la franja horària laborable del Departament: 5 punts

Disposar de mecanismes de resposta i resolució d'incidències en més de dues hores, dins de la franja horària laborable del Departament: 0 punts

Per complir amb aquest criteri caldrà presentar, a més, un protocol de resolució d'incidències.

2.2 Oferta econòmica: La puntuació màxima serà de 46 punts.

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P_{max}$$

On:

<i>PV</i>	<i>Puntuació de l'oferta a Valorar</i>
<i>Pmax</i>	<i>Puntuació màxima de l'apartat</i>
<i>OM</i>	<i>Millor oferta d'import de l'oferta econòmica rebuda</i>
<i>OV</i>	<i>Oferta d'import de l'oferta econòmica a valorar</i>
<i>IL</i>	<i>Import màxim de licitació</i>
<i>VP</i>	<i>Valor de ponderació</i>

En aquesta fórmula se li assignarà el valor 3 al valor de ponderació (VP).

S'escull un valor de ponderació 3 atès que aquesta licitació necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica, d'acord amb la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública.

3/19



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQ069POPQG0MNZ0UA1CYAOIQT

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 3 de 19

La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric.

Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

En el cas que concorri a la licitació 1 única empresa, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, si es compleixen aquests dos supòsits:

1. El preu ofert sigui inferior al pressupost de licitació en un percentatge superior al 40%.
2. La puntuació dels criteris d'adjudicació que no siguin preu sigui superior al 80% de la puntuació total.

En el cas que concorrin a la licitació 2 empreses, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa si compleix aquests dos supòsits:

1. El preu ofert per una de les empreses és inferior en més d'un 20% al preu ofert per l'altra empresa.
2. El sumatori de les puntuacions diferents del preu d'una de les empreses és superior en més d'un 20% al sumatori de les puntuacions diferents del preu de l'altra empresa.

En el cas que concorrin a la licitació més de 2 empreses, es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu estigui per damunt de la suma de les següents variables 1 i 3, i que, al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 20%:

1. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu.
2. La desviació de cadascuna de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.
3. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu.

En cas que es produeixi un empat en la suma de les puntuacions dels criteris diferents del preu, es tindrà en consideració, a efectes de determinació de les ofertes anormalment baixes, única i exclusivament el preu. Per tant, es consideraran



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

anormalment baixes aquelles ofertes que siguin inferiors en més del 10% de la mitjana aritmètica de les ofertes presentades.

VALORACIÓ DELS CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR (SOBRE B)

1.1.1. Projecte del servei a prestar

A) Projecte de funcionament amb indicació dels processos objecte de treball (*fins un màxim de 10 punts*).

UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:

La memòria reflecteix una àmplia experiència en la gestió d'alguns serveis similars per a altres administracions públiques, si bé el projecte que es proposa, no concreta de manera íntegra els objectius mesurables ni desenvolupa amb prou detall els processos específics objecte del contracte, per una banda, actuacions concretes referents a convocatòries dels ajuts PUA (prestació a les persones amb discapacitat) i SAPLL (Suport a l'autonomia de la Pròpia Llar), en procediments de reconeixement de dependència i Programa Individual d'Atenció (PIA). Per l'altre banda, l'estudi de la capacitat econòmica (CAPECON) i les seves revisions.

La proposta es valora alineada amb el projecte, detallada en alguns aspectes però amb la manca d'informació anteriorment descrita. Per aquest motiu es valora amb **6 punts**.

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

El Document descriu amb detall cadascun dels processos que formen part de l'objecte contractual, d'acord amb el plec de prescripcions tècniques, paral·lelament proposa actuacions addicionals que reforcen l'eficiència. Aporta una anàlisi exhaustiu de tasques, fluxgrames i eines de la Generalitat de Catalunya, evidenciant un coneixement profund del servei i una planificació adaptada a les necessitats de la DGAPD.

Es valora que en la proposta presentada es tenen en compte àmpliament tots els aspectes requerits, per això s'atorga una puntuació de **9,5 punts**.

B) Control de la continuïtat del treball, metodologia de treball, mecanismes de seguiment i de coordinació (*fins un màxim de 10 punts*).



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQ069POPQG0MNZ0UA1CYAOIQ7

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 5 de 19

UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:

Estableix indicadors (*KPI's*) d'eficiència, qualitat tècnica, tramesa i satisfacció concrets, i preveu auditories internes i externes segons la normativa ISO 9001. També proposa reunions de seguiment amb la DGAPID i la presentació d'informes periòdics, així com la proposta d'un cronograma molt detallat. Tanmateix, falta un grau de personalització envers el servei encomanat.

Per aquest motiu la proposta presentada es valora amb **7,5 punts**.

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

Presenta una metodologia de treball molt completa, amb indicadors clarament definits, fluxos ben estructurats, circuits de coordinació. El pla garanteix la continuïtat del servei des de la fase inicial, sense necessitat de període d'implantació.

Es valora molt positivament la implantació del model de relació bidireccional i creació dels diferents Comitès en base al nivell estratègic, tàctic i operatiu, això comporta un control molt rigorós en qualsevol fase de la prestació del servei.

Es valora que la proposta està completament alineada amb el projecte, és concisa i detallada, en conseqüència es proposen **10 punts**.

Subcriteri		Puntuació màxima	Llicitador 1 UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	Llicitador 2 (INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)
1.1.1. Projecte del servei a prestar (20 punts)	a) Projecte de funcionament amb indicació dels processos objecte de treball	10	6	9,5
	b) Control de la continuïtat del treball, metodologia de treball, mecanismes de seguiment i de coordinació	10	7,5	10

1.1.2. Descripció dels mitjans tecnològics, tècnics i materials propis destinats al servei a prestar.

- A) Definició dels mitjans tecnològics (programaris i mitjans tecnològics) que permetin digitalitzar i automatitzar els procediments. (*fins un màxim de 4 punts*).



UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:

La proposta fa referència a la incorporació d'eines tecnològiques de suport a la gestió documental i administrativa, la seva descripció resulta genèrica. No s'aporten detalls sobre els sistemes d'integració amb les plataformes de la Generalitat, ni sobre les solucions informàtiques concretes que permetrien una automatització efectiva dels processos de tramitació.

Es detecta una certa dependència de l'adaptació posterior del servei un cop adjudicat, fet que pot retardar el ple desenvolupament de les accions, i consegüentment, dificultar l'avaluació de l'eficàcia real de l'execució.

Tot i que, la memòria evidencia coneixement d'alguns dels requeriments tècnics, la manca d'una infraestructura concreta i contrastada, limita el seu potencial tecnològic. Es valora positivament la incorporació d'un sistema avançat per la extracció i posterior classificació automatitzades (desenvolupat al punt 1.2 de l'informe).

Es valora que la proposta, tot i presentada en els diferents aspectes concrets que abordaran és globalment molt genèrica i no acaba de concretar-se detalladament. Per aquest motiu es valora amb **2,5 punts**.

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

L'empresa, presenta una proposta tecnològica sòlida i altament desenvolupada, amb una clara orientació a la digitalització i automatització dels processos administratius. S'hi inclou la descripció dels programaris i plataformes que permeten una gestió integral dels expedients, amb eines d'arxiu electrònic, seguiment d'activitat i control d'indicadors en temps real.

Així mateix, la proposta incorpora elements d'intel·ligència artificial per a la classificació i tractament de documents, i mecanismes d'automatització de tasques repetitives que milloren notablement l'eficiència del servei.

Es valora la proposta presentada és molt adequada, es tenen en compte tots els aspectes requerits, per això s'atorga la màxima puntuació, **4 punts**.

B) Definició dels elements tècnics i materials que permetin tractar de manera sistematitzada la documentació i les trameses d'informació requerides. *(fins un màxim de 4 punts)*.



UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:

La memòria descriu l'organització general dels espais i la dotació bàsica de recursos materials, però sense un inventari complet ni especificacions sobre el volum o característiques dels equips previstos.

Els sistemes de suport físic i logístic es plantegen de manera genèrica, sense definir clarament els mecanismes de custòdia, control ni traçabilitat de la documentació. Pel que fa la tramesa d'informació, esmenta de forma reiterativa i genèrica al RGPD. La manca d'informació sobre els canals d'intercanvi d'informació o sobre els suports materials per al tractament sistemàtic limita la valoració tècnica global.

La proposta presentada és lleugerament desarticulada i amb poc grau de detall. Es valora amb **1,5 punts**.

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

El projecte presenta una descripció molt detallada dels mitjans tècnics i materials, incloent els models d'equipament informàtic, mobiliari i sistemes de tractament documental.

La proposta reflecteix una estructura organitzativa i tècnica orientada a l'eficiència i la seguretat, garantint la sistematització de la documentació i de totes les trameses d'informació requerides. La compatibilitat amb els sistemes corporatius de la Generalitat de Catalunya i la incorporació de mesures de seguretat i confidencialitat es troben perfectament documentades, fet que reforça la seva viabilitat i la confiança tècnica.

L'empresa disposa de mecanismes tecnològics de registre i control que permeten la traçabilitat dels expedients i la supervisió constant de l'activitat.

Es valora que la proposta en aquest bloc es molt adequada, idònia i ben detallada, pel que es valora amb **3,5 punts**.

Subcriteri		Puntuació màxima	Llicitador 1 UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	Llicitador 2 (INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT))
1.1.2. Descripció dels mitjans tecnològics, tècnics i materials propis destinats al servei a prestar (8 punts)	a) Definició dels mitjans tecnològics (programaris i mitjans tecnològics) que permetin digitalitzar i automatitzar els procediments.	4	2,5	4
	b) Definició dels elements tècnics i materials que permetin tractar de manera sistematitzada la documentació i les trameses d'informació requerides.	4	1,5	3,5

8/19



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQ069POPQG0MNZ0UA1CYAOIQ7

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 8 de 19

1.1.3. Gestió de la qualitat del servei a prestar (fins un màxim de 3 punts).**UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:**

La proposta de la UTE planteja un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO 9001 i en la realització d'auditories internes i externes periòdiques, fet que demostra la seva experiència en entorns certificats. Tot i així, la documentació presentada no defineix de manera concreta com es traslladarà aquest sistema de gestió al servei objecte del contracte.

Es valoren indicadors essencials com els d'eficiència, terminis i qualitat tècnica entre d'altres. Així com, controls de qualitat operatius recurrents, que estaran integrats en els processos quotidians. Amb tot això creen un sistema de gestió no conformitats i millora contínua.

Fan una òptima proposta de la creació d'un nou sistema de gestió de la qualitat, però donada la manca de concreció en altres aspectes, es valora amb **2,5 punts**.

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

Posen a disposició un sistema de gestió de la qualitat altament estructurat i alineat amb els estàndards ISO 9001, ISO20000 i CMMI nivell 5 que inclou processos de revisió interna, plans de seguiment i eines de monitorització del rendiment del servei. El document descriu de manera clara els mecanismes de control, la gestió de desviacions i les actuacions de millora contínua, tanmateix, la designació de responsables de qualitat dins de l'equip de treball.

Aquest nivell de detall i concreció permet garantir un control efectiu de totes les activitats vinculades al servei, mitjançant un programa de monitorització operativa i control de qualitat articular entorn a una revisió qualitativa, accions de reconducció i controls específics.

Es considera que el conjunt de la proposta és molt completa i adequada a les necessitats del projecte, **3 punts**.

Subcriteri	Puntuació màxima	Llicitador 1 UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	Llicitador 2 (INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)
1.1.3. Gestió de la qualitat del servei a prestar (3 punts)	3	2,5	3

9/19



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQO69POPQG0MNZ0UA1CYAOIQ7

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 9 de 19

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

1.1.4. Recursos humans disponibles per a la prestació del servei (fins un màxim de 6 punts).

A) Equip proposat (fins un màxim de 2 punts)

UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:

La memòria descriu un equip multidisciplinari amb experiència en la gestió administrativa i documental, tot i que concreta la seva composició definitiva acuradament, no hi ha la disponibilitat immediata de tots els perfils professionals.

Es constata que l'equip directiu del projecte disposa d'experiència prèvia en serveis similars i coneixement del sector públic, així com els càrrecs responsables.

L'equip proposat és adequat al que es requereix, però manca disponibilitat de recursos humans. Es valora en un **1 punts**.

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

INDRA proposa un equip tècnic consolidat, amb responsables amb més de 15 anys d'antiguitat a l'empresa i una taxa de rotació inferior al 4%.

Es detalla un organigrama funcional complert, amb l'equip directiu ben definit amb les personalitats i l'antiguitat a l'empresa, així com les seves competències. Les responsabilitats de cada perfil i els mecanismes de substitució per garantir la continuïtat del servei.

Aquesta estructura estable, assegura la disponibilitat immediata i un coneixement profund dels processos administratius i documentals, la puntuació atorgada en aquest bloc és de **2 punts**.

B) Formació (fins un màxim de 2 punts)

UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:

El pla de formació presentat estableix una formació inicial obligatòria de 40 hores durant les dues primeres setmanes del servei, centrada en aspectes generals de gestió administrativa, algunes aplicacions de la Generalitat de Catalunya, protecció de dades i formació específica.

Addicionalment a l'exposat, proposen un pla de formació continua envers normativa vigent i millores tecnològiques, plans de desenvolupament individual i un sistema de reconeixements i mèrits. Per això, es valora amb la màxima puntuació de **2 punts**.

10/19



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQO69POPQG0MNZ0UA1CYAOIQ7

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 10 de 19

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

La proposta formativa planteja una planificació inicial de 80 hores i un sistema de revisió periòdica per actualitzar els continguts segons les necessitats detectades durant l'execució del contracte. La formació proporciona coneixement en àmbits tècnics, de qualitat i de seguretat de la informació, i s'integra dins d'un pla de desenvolupament professional continu.

Aquesta planificació formativa reforça la professionalització de l'equip i assegura una adequada adaptació als processos específics de la DGAPD.

Donat el gran grau de detall en la proposta i la mostra en el compromís per la formació continuada, s'atorguen **2 punts**.

C) Selecció (*fins un màxim de 2 punts*)

UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:

La proposta indica que una part de l'equip està pendent de contractació, fet que resulta un punt crític.

Tot i així és valora com adequada la previsió i l'estructura plantejada en el cronograma i el procés de selecció. Addicionalment, proposen la creació d'una borsa de treball interna, la qual estarà constituïda per perfils preseleccionats i que es preveu per cobrir eventualitats.

Encara que resta pendent la conformació de bona part de l'equip, el procés de selecció està ben definit, per aquest motiu es puntua amb **1,5 punts**.

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

Disposa d'una borsa de treball pròpia i d'un procés de selecció estandarditzat, amb proves d'idoneïtat, valoració d'experiència prèvia i verificació de competències tècniques. Aquesta estructura permet una cobertura immediata de vacants i assegura la substitució ràpida en cas de necessitat.

L'experiència acumulada en serveis similars i la disponibilitat d'un equip estable constitueixen un element diferencial en la seva proposta, per això s'ha valorat en **2 punts**.



Subcriteri		Puntuació màxima	Llicitador 1 UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	Llicitador 2 (INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)
1.1.4. Recursos humans disponibles per a la prestació del servei (6 punts).	a) Equip proposat	2	1	2
	b) Formació	2	2	2
	c) Selecció	2	1,5	2

1.2. Millores addicionals: La puntuació màxima serà de **12 punts**.

1.2.1. Millores tècniques que comportin l'agilització de processos (fins a un màxim de 12 punts).

UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:

Descriuen tres solucions de millora relacionades amb la implementació d'eines d'intel·ligència artificial i la possibilitat d'automatitzar determinades tasques:

Aquestes son, un OCR (Reconeixement Òptic de Caràcters) intel·ligent i amb extracció estructurada de dades el qual, permetrà identificar patrons visuals de text on la intel·ligència artificial les processarà fent-ho convertible en format JSON o XML; un sistema de classificació automàtica de documentació segons tipologia; un mètode de detecció d'inconsistències, consistent en un motor de regles configurables que permet detectar incongruències.

Cadascuna d'elles, ve acompanyada d'una descripció tècnica, la implementació, els beneficis quantificats i un pla pilot.

En conjunt, la UTE presenta una proposta de millora realista, sòlida i altament alineada amb els objectius de transformació digital de l'Administració pública catalana. Les seves solucions no només busquen l'automatització, sinó que posen l'accent en la qualitat, el coneixement i la millora contínua, amb una clara aposta per mantenir el paper actiu del personal tècnic.

S'incorporen bones propostes d'agilització de processos amb bones solucions tecnològiques, però es detecta que aspectes determinants com, els beneficis quantificats de les millores proposades no tenen una base solida verificable. Es valora amb **9,5 punts**.

12/19



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQ069POPQG0MNZ0UA1CYAOIQT

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 12 de 19

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

Les quatre línies de millora conformen un pla d'acció complet, escalable i perfectament alineat amb els objectius de digitalització i modernització de la DGAPID. Aquestes s'articulen en RPA (Automatització Robotitzada de Processos), Intel·ligència Artificial, Business Intelligence i Human in the Loop que, conjuntament, ofereixen un model de transformació integral orientat a l'automatització, la qualitat i l'optimització dels processos administratius.

L'ús de RPA per automatitzar tasques repetitives com la descàrrega, bolcat i càrrega documental; la integració de models d'IA per a la classificació, extracció i validació automàtica de dades; i la incorporació d'un sistema de Business Intelligence per al seguiment i anàlisi d'indicadors en temps real.

Respecte el model Human in the Loop, aquest sistema col·loca les persones al centre del procés, facilitant-los interfícies intuïtives i visualitzadors que presenten tota la informació necessària de manera estructurada i predictiva.

La proposta evidencia una elevada capacitat d'execució i una experiència contrastada. Les actuacions proposades s'integren de manera coherent i amb un enfocament clarament orientat a l'agilització dels processos i la millora de la qualitat del servei. Per tot l'exposat, es conclou que la valoració per aquest criteri és de **11,5 punts**.

Subcriteri	Puntuació màxima	Llicitador 1 UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	Llicitador 2 (INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)
1.2.1. Millores tècniques que comportin l'agilització de processos (12 punts)	12	9,5	11,5



QUADRE RESUM DE LES PUNTUACIONS SOBRE B

Criteri	Subcriteri		Puntuació màxima	Llicitador 1 UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	Llicitador 2 (INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)
1.1 Valor tècnic	1.1.1. Projecte del servei a prestar (20 punts)	a) Projecte de funcionament amb indicació dels processos objecte de treball	10	6	9,5
		b) Control de la continuïtat del treball, metodologia de treball, mecanismes de seguiment i de coordinació	10	7,5	10
	1.1.2. Descripció dels mitjans tecnològics, tècnics i materials propis destinats al servei a prestar (8 punts)	a) Definició dels mitjans tecnològics (programaris i mitjans tecnològics) que permetin digitalitzar i automatitzar els procediments.	4	2,5	4
		b) Definició dels elements tècnics i materials que permetin tractar de manera sistematitzada la documentació i les trameses d’informació requerides.	4	1,5	3,5
	1.1.3. Gestió de la qualitat del servei a prestar (3 punts)		3	2,5	3
	1.1.4. Recursos humans disponibles per a la prestació del servei (6 punts).	a) Equip proposat	2	1	2
		b) Formació	2	2	2
		c) Selecció	2	1,5	2
1.2 Millores addicionals	1.2.1. Millores tècniques que comportin l’agilització de processos (12 punts)		12	9,5	11,5
TOTAL			49	34	47,5

14/19



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQ069POPQG0MNZ0UA1CYAOIQT

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 14 de 19

VALORACIÓ DELS CRITERIS QUANTIFICABLES AUTOMÀTICAMENT (SOBRE C)

2.1 Resolució d'incidències: 5 punts

- Temps de resposta en resolució d'incidències (fins un màxim de 5 punts).

UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL:

No presenta a l'oferta cap protocol al respecte d'aquest criteri, tot i respondre de manera afirmativa en l'Annex 1 de presentació de l'oferta.

Per aquest motiu la puntuació atorgada per aquest criteri és de **0 punts**.

INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT):

L'oferta inclou un protocol de resolució d'incidències, on es comprova que efectivament aquest es pot dur a terme, en menys de dues hores, dins de la franja horària laborable del Departament.

Incorpora un diagrama exemplificador, i desenvolupa aspectes clau del procés, com pot ser el flux operatiu, el seguiment de les actuacions i la disponibilitat d'un equip específic per a aquesta missió.

Per tot l'exposat abans, i donat el grau de detall del protocol presentat, es valora amb **5 punts**.

Subcriteri		Puntuació màxima	UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)
2.1. Resolució d'incidències	2.1.1. Temps de resposta en resolució d'incidències	5	0	5

2.2 Oferta econòmica: La puntuació màxima serà de 46 punts.

OFERTA	Sense IVA	21% IVA	total IVA inclòs
UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	2.800.137,60 €	588.028,90 €	3.388.166,50 €
INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)	2.727.691,20 €	572.815,15 €	3.300.506,35 €

15/19



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQO69POPQG0MNZ0UA1CYAOIQT

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 15 de 19

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

L'oferta presentada per la UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL, d'acord amb l'establert en la clàusula 14.2 del PCAP:

“Seran excloses de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost base de licitació, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest plec, comportin un error manifest en l'import de la proposició i aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable.”

En base a l'exposat, i donat que la proposta no s'ajusta a la documentació admesa i conté un error manifest en l'import de la proposició, es proposa la seva exclusió.

L'oferta econòmica presentada per INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT), compleix amb tots els requisits establerts, i essent l'única oferta vàlida, s'entén com la millor proposta pel que fa a la relació qualitat-preu. Fruit del càlcul s'ha valorat amb **46 punts**.

Subcriteri	Puntuació màxima	UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)
2.2. Oferta econòmica	46	EXCLOSA	46

QUADRE RESUM DE LES PUNTUACIONS SOBRE C

Criteri	Subcriteri	Puntuació màxima	INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)
2.1. Resolució d'incidències	2.1.1. Temps de resposta en resolució d'incidències	5	5
2.2. Oferta econòmica		46	46
TOTAL		51	51

Seguidament es detalla la puntuació final obtinguda després de la valoració de la totalitat dels criteris.

16/19



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQ069POPQG0MNZ0UA1CYAOIQ7

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 16 de 19

QUADRE RESUM PUNTUACIONS B+C

Criteri	Subcriteri		Puntuació màxima	Llicitador 1 UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL	Llicitador 2 (INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)
1.1 Valor tècnic	1.1.1. Projecte del servei a prestar (20 punts)	a) Projecte de funcionament amb indicació dels processos objecte de treball	10	6	9,5
		b) Control de la continuïtat del treball, metodologia de treball, mecanismes de seguiment i de coordinació	10	7,5	10
	1.1.2. Descripció dels mitjans tecnològics, tècnics i materials propis destinats al servei a prestar (8 punts)	a) Definició dels mitjans tecnològics (programaris i mitjans tecnològics) que permetin digitalitzar i automatitzar els procediments.	4	2,5	4
		b) Definició dels elements tècnics i materials que permetin tractar de manera sistematitzada la documentació i les trameses d'informació requerides.	4	1,5	3,5
	1.1.3. Gestió de la qualitat del servei a prestar (3 punts)		3	2,5	3
	1.1.4. Recursos humans disponibles per a la prestació del servei (6 punts).	a) Equip proposat	2	1	2
		b) Formació	2	2	2
		c) Selecció	2	1,5	2
1.2 Millores addicionals	1.2.1. Millores tècniques que comportin l'agilització de processos (12 punts)		12	9,5	11,5
TOTAL			49	34	47,5
2.1. Resolució d'incidències	2.1.1. Temps de resposta en resolució d'incidències		5	0	5
2.2. Oferta econòmica			46	0	46
PUNTUACIÓ FINAL			100	34	98,5



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

Cap de les ofertes compleix els requisits per a ser considerades incurses en valors anormals o desproporcionats:

LICITADORS	OFERTA A VALORAR	PUNTUACIÓ RESTA CRITERIS	CONSIDERACIÓ
INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)	2.727.691,20 €	52,50	VÀLIDA

CARACTERÍSTIQUES DE L'OFERTA AMB MILLOR RELACIÓ-QUALITAT PREU

Nom de l'empresa: **INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)**

Import ofert (Sense IVA): 2.727.691,20 €

Import IVA 21 %: 572.815,15 €

TOTAL AMB IVA: 3.300.506,35€

Termini d'execució: Des de l'1 de gener de 2026 o, des de l'endemà a la seva formalització si fos posterior, fins al 31 de desembre de 2026.

Termini de garantia: un mes.

Cecília Fàbregues i Arbués
Cap del Servei de Valoració de la Discapacitat i la Dependència

18/19



Doc. original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQO69POPQG0MNZ0UA1CYAOIQT

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 18 de 19

ANNEX – QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS

Criteri	Subcriteri		Puntuació màxima	Llicitador 2 (INDRA BPO SERVICIOS SL (MINSAIT)	Llicitador 1 UTE DINSER SERVICIOS INFORMATICOS SL – ARA VINC SL
1.1 Valor tècnic	1.1.1. Projecte del servei a prestar (20 punts)	a) Projecte de funcionament amb indicació dels processos objecte de treball	10	9,5	6
		b) Control de la continuïtat del treball, metodologia de treball, mecanismes de seguiment i de coordinació	10	10	7,5
	1.1.2. Descripció dels mitjans tecnològics, tècnics i materials propis destinats al servei a prestar (8 punts)	a) Definició dels mitjans tecnològics (programaris i mitjans tecnològics) que permetin digitalitzar i automatitzar els procediments.	4	4	2,5
		b) Definició dels elements tècnics i materials que permetin tractar de manera sistematitzada la documentació i les trameses d'informació requerides.	4	3,5	1,5
	1.1.3. Gestió de la qualitat del servei a prestar (3 punts)		3	3	2,5
	1.1.4. Recursos humans disponibles per a la prestació del servei (6 punts).	a) Equip proposat	2	2	1
		b) Formació	2	2	2
		c) Selecció	2	2	1,5
1.2 Millores addicionals	1.2.1. Millores tècniques que comportin l'agilització de processos (12 punts)		12	11,5	9,5
TOTAL			49	47,5	34
2.1. Resolució d'incidències	2.1.1. Temps de resposta en resolució d'incidències		5	5	0
2.2. Oferta econòmica			46	46	0
Import licitació: 2.783.289,60 €					
Oferta				2.727.691,20 €	2.800.137,60 €
% Baixa				1,997%	-0,605%
PUNTUACIÓ FINAL			100	98,5	EXCLOSA

19/19



Doc.original signat per:
Cecília Fàbregues i Arbués
21/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 27/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0M9R3EMMQ069POPQG0MNZ0UA1CYAOIQT

Data creació còpia:
27/11/2025 12:32:49

Pàgina 19 de 19