

Plec de prescripcions tècniques de la prestació d'un servei de suport tècnic per a l'optimització dels temps d'espera de l'atenció primària i comunitària de Catalunya

Expedient SCS-2026-430

Servei Català de la Salut

Gerència d'Organitzacions

Febrer 2026

Índex

1. Objecte del contracte.....	3
2. Termini del contracte i pròrroques	3
3. Objectius del projecte/servei.....	3
4. Descripció de la situació actual	4
5. Descripció del servei	4
5.1. Dimensions d'abast	4
5.2. Tasques a incloure al projecte	5
6. Model de relació.....	5
7. Requeriments del servei.....	6
8. Condicions de l'execució	6
9. Productes resultants del projecte	8
10. Seguiment i control.....	8
11. Prestacions superiors o complementàries a les exigides.....	8

1. Objecte del contracte

L'objecte del present procediment és la contractació dels serveis de suport tècnic per a l'optimització dels temps d'espera de l'atenció primària i comunitària (APiC) de Catalunya, segons les especificacions contingudes en el corresponent plec de prescripcions tècniques d'aquest procediment.

2. Termini del contracte i pròrroques

La data d'inici del contracte serà el dia següent a la seva formalització i la data fi serà el 31/12/2026.

3. Objectius del projecte/servei

El Servei Català de la Salut (CatSalut) es planteja com a objectius fonamentals garantir a la ciutadania l'accés als serveis sanitaris necessaris i de la millor qualitat, tot assegurant-ne la sostenibilitat mitjançant un ús eficient i racional dels recursos disponibles.

En aquest marc, el projecte objecte d'aquest contracte respon a la necessitat de disposar de coneixement tècnic i analític que permeti aprofundir en la comprensió del comportament de la demanda assistencial a l'atenció primària i comunitària, amb l'objectiu de millorar la capacitat d'anàlisi, d'anticipació davant situacions de pressió assistencial i de suport a la presa de decisions en la planificació de l'oferta de serveis.

Aquesta fase inicial del projecte té un caràcter exploratori i d'anàlisi, i està orientada a establir una base tècnica que permeti valorar la viabilitat, l'abast i les condicions d'aplicació de metodologies analítiques i predictives basades en l'explotació de dades històriques de demanda, especialment en relació amb la seva evolució temporal i territorial.

Els objectius específics d'aquest projecte són:

- a) Analitzar la disponibilitat, qualitat, cobertura i consistència de les dades assistencials existents relacionades amb el volum de visites a l'atenció primària, amb especial atenció al motiu de consulta, la variabilitat temporal i les diferències territorials.
- b) Explorar i caracteritzar els patrons de demanda setmanal de visites per motiu de consulta, identificant factors de variabilitat i tendències recurrents mitjançant l'anàlisi de sèries temporals i models exploratoris.
- c) Desenvolupar proves de concepte de models analítics o predictius amb finalitat diagnòstica, orientades a avaluar la capacitat explicativa i predictiva de les dades disponibles, així com les seves limitacions tècniques i operatives.
- d) Definir un conjunt de conclusions i recomanacions tècniques que estableixin les condicions de viabilitat, els requisits de dades, l'abast funcional i els riscos associats a una eventual fase posterior del projecte orientada al desenvolupament i aplicació operativa de models predictius.

Aquest projecte pretén, per tant, posar la informació i la capacitat analítica al servei de la presa de decisions estratègiques i operatives del CatSalut, proporcionant una base sòlida i objectivable per valorar l'evolució futura del projecte cap a fases de major nivell de maduresa i

aplicació pràctica.

4. Descripció de la situació actual

El CatSalut té com a missió garantir una atenció sanitària de qualitat per a tota la ciutadania de Catalunya, basada en la proximitat, l'equitat i l'eficiència en l'ús dels recursos públics. L'APiC es manté com l'eix vertebrador del sistema sanitari, i és essencial per afrontar els nous reptes de salut poblacional i sostenibilitat.

Tot i les millores estructurals implementades els darrers anys, les persistents dificultats en la flexibilitat de les agendes assistencials i la capacitat de resposta davant augments puntuals o estacionals de la demanda, continuen generant desigualtats i tensions en l'accessibilitat. Les agendes actuals tenen una capacitat limitada d'adaptació dinàmica, la qual cosa impacta en els temps d'espera i en la capacitat dels equips d'anticipar situacions de pressió assistencial.

El sistema compta amb instruments com la PxM, que millora la planificació basada en el motiu de consulta, però les oportunitats que ofereix l'actual disponibilitat de dades assistencials encara no s'han explotat del tot. És en aquest context que s'identifica la necessitat d'incorporar coneixement analític que permeti analitzar i valorar el potencial de l'ús de metodologies predictives com a suport a la planificació de l'oferta assistencial, de manera ajustada a la realitat territorial i poblacional, i amb una aproximació progressiva i fonamentada.

Aquest projecte, per tant, respon a la necessitat d'incorporar coneixement analític aplicat a la gestió assistencial, tot afavorint una millor anticipació, una distribució més equitativa dels recursos i una optimització del model organitzatiu actual.

5. Descripció del servei

Els serveis de suport tècnic objecte d'aquest contracte han de facilitar l'anàlisi i explotació de la informació assistencial disponible a l'atenció primària i comunitària, amb la finalitat d'aportar coneixement analític sobre el comportament temporal i territorial de la demanda i de valorar el potencial d'aplicació de metodologies analítiques o predictives com a suport a la planificació assistencial. El servei s'aborda amb un enfocament exploratori i conceptual, incorporant la consideració del context organitzatiu i territorial de l'APiC, i orientant els resultats a facilitar la presa de decisions informades i la definició, si escau, de fases posteriors del projecte.

5.1. Dimensions d'abast

El projecte es desplegarà en dues dimensions complementàries interrelacionades:

- Anàlisi de la demanda i aproximació analítica

Aquesta primera dimensió se centra en l'explotació i anàlisi de les dades assistencials disponibles amb l'objectiu de comprendre el comportament de la demanda al llarg del temps, identificar patrons generals de variabilitat i caracteritzar possibles situacions de pressió assistencial. Inclou l'aplicació de tècniques d'anàlisi de dades i models exploratoris amb finalitat diagnòstica, així com la identificació de condicionants tècnics i organitzatius rellevants per a un eventual ús de models analítics o predictius en fases posteriors.

- Context territorial i orientació a la presa de decisions

La segona dimensió aborda la lectura territorial dels resultats de l'anàlisi, considerant les diferències entre centres i territoris i el seu context organitzatiu. Aquesta dimensió es focalitza en la interpretació dels resultats obtinguts, en la seva rellevància per a la gestió assistencial i en la formulació de conclusions i orientacions de caràcter conceptual que facilitin la presa de decisions i la definició de possibles línies d'evolució del projecte.

5.2. Tasques a incloure al projecte

A continuació es detallen les tasques que haurà d'incloure el suport tècnic d'objecte d'aquest contracte:

- Definició de la planificació operativa i anàlisi de la situació actual dels equips d'APiC en relació amb la variabilitat de la demanda i l'organització de la programació, establint la metodologia d'anàlisi i el cronograma de treball que permeti identificar els elements que condicionen la capacitat de resposta assistencial.
- Avaluació de les fonts d'informació i anàlisi exploratòria de dades (EDA) per determinar la qualitat, cobertura, continuïtat i consistència de les dades utilitzades, així com la seva idoneïtat per a l'aplicació de metodologies analítiques o predictives, identificant possibles limitacions, biaixos o condicionants rellevants.
- Aplicació de tècniques d'anàlisi de dades i de models exploratoris, amb especial èmfasi en el tractament de sèries temporals, orientades a comprendre el comportament temporal de la demanda i a valorar el potencial i els límits de la modelització predictiva a partir de les dades disponibles, sense compromís de desplegament operatiu.
- Anàlisi del context organitzatiu i territorial de l'APiC en relació amb la demanda assistencial, amb l'objectiu d'interpretar els resultats obtinguts i de contextualitzar-los des d'un punt de vista de gestió assistencial.
- Sistematització i transferència del coneixement tècnic, identificant els elements clau i aprenentatges per a una eventual evolució del projecte i assegurant el traspàs del codi font i la documentació necessària, incloent possibles línies de treball, requisits de dades, recursos necessaris i principals riscos associats.
- Elaboració d'un document de síntesi final que reculli les principals conclusions de l'anàlisi realitzada, així com recomanacions de caràcter tècnic orientades a facilitar la presa de decisions i la definició del full de ruta per a fases posteriors.

6. Model de relació

Donada la naturalesa tècnica i transversal del projecte, el model de relació entre l'adjudicatari i el CatSalut es fonamentarà en una estructura de col·laboració coordinada, que asseguri la traçabilitat, la qualitat i l'alineació estratègica dels resultats.

La direcció general del projecte correspondrà al CatSalut, a través de la Gerència d'Organitzacions de l'Àrea Assistencial, que assumirà les funcions de supervisió, validació de fites i presa de decisions estratègiques.

S'estableixen dos espais formals de governança:

- Comitè de direcció del projecte, format per representants de la direcció del CatSalut i del proveïdor adjudicatari. Aquest òrgan es reunirà amb periodicitat quinzenal o mensual, segons la fase del projecte, i tindrà com a funcions la supervisió estratègica, la validació de lliurables clau, i la gestió de desviacions o riscos identificats.
- Equip tècnic de seguiment, integrat per referents del CatSalut i l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària, encarregat del seguiment operatiu i metodològic del projecte. Aquest equip mantindrà reunions de seguiment setmanals durant les fases d'activitat intensiva, i quinzenals en fases de menor càrrega, sense perjudici de convocar trobades addicionals sempre que sigui necessari per resoldre incidències tècniques o coordinar fites imminents. L'objectiu és garantir un control constant de l'evolució de les tasques, una resolució àgil d'incidències i l'alineació permanent dels resultats amb els requisits del plec.

A més, es podran establir espais de treball o reunions ad hoc amb professionals de territori, especialment en la fase de contrast dels resultats analítics i en l'anàlisi de la viabilitat de les propostes.

Tots els òrgans de governança hauran de mantenir registre documental de les decisions i acords, facilitant la traçabilitat del projecte i la seva avaluació final.

7. Requeriments del servei

A més de les funcions i activitats descrites en els apartats anteriors, el servei objecte d'aquest contracte haurà de complir amb els següents requeriments específics en relació amb l'equip humà assignat i la seva experiència professional:

Equip i experiència:

- 1 coordinador/a (tècnic/a sènior)

Professional amb mínim 5 anys d'experiència professional demostrada en metodologies d'anàlisi de sèries temporals i modelització predictiva.

- 1 tècnic/a especialista

Professional amb mínim 2 anys d'experiència professional en el tractament, neteja i anàlisi de grans volums de dades.

Els anys d'experiència requerits podran acreditar-se en qualsevol àmbit tant en entorns públics com privats. L'experiència en entorns sanitaris no és un requisit mínim, però es valorarà com a mèrit addicional en la fase d'adjudicació d'acord amb els criteris establerts.

8. Condicions de l'execució

- **Marc temporal del projecte**

El marc temporal en el qual s'ha de dur a terme el projecte s'ha especificat en l'apartat 2.

- **Espais per a la prestació dels serveis**

Els mitjans tècnics, material d'oficina i informàtica que es requereixin per a la prestació dels serveis aniran a càrrec de l'adjudicatari. El desenvolupament dels serveis es portaran a terme

principalment a les seves dependències, sense perjudici de realitzar determinades actuacions, quan es requereixi, a les dependències del CatSalut o del territori. En particular, qualsevol infraestructura o servei especialitzat necessari per al processament o entrenament de models de dades d'alta complexitat o volum haurà de ser proporcionat i finançat per l'empresa adjudicatària.

– **Mesures de qualitat i control en l'execució dels contractes**

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els estàndards, nivells de qualitat i criteris que es fixin des del CatSalut. L'adjudicatari haurà de definir el pla qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat durant l'execució dels contractes. Durant el desenvolupament dels serveis requerits i en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, el CatSalut realitzarà el seguiment dels nivells de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura contínua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment. Durant el període contractual, caldrà que l'adjudicatari lliuri cada mes en el marc d'una sessió de seguiment un informe que detalli activitats, grau d'avanç, riscos, pla d'acció.

– **Requeriments de seguretat**

Confidencialitat i publicitat del servei:

- L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat de Catalunya haurà de ser aprovat prèviament pel client.

– **Propietat intel·lectual**

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva del CatSalut. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del client.

– **Seguretat i protecció de dades**

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats en el reglament de protecció de dades. Pàg. 8

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi el client.
- Implementar les mesures, processos, i requeriments que el client sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

– **Utilització de recursos**

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol utilització de recursos tècnics del CatSalut (infraestructura de maquinari, programari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada al client amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

9. Productes resultants del projecte

La informació dels productes resultants de l'execució de les activitats previstes en les línies de servei definides, amb caràcter general, és la següent:

- Pla de treball inicial que detalli la planificació temporal de les activitats, la metodologia d'anàlisi de dades i el cronograma de treball.
- Informe d'avaluació de dades que avaluï la qualitat, cobertura i consistència de les fonts assistencials, identificant la viabilitat real per a la modelització.
- Anàlisi Exploratòria de Dades (EDA) que sintetitzi les propietats estadístiques de les fonts d'informació, mitjançant la caracterització de les variables clau, l'avaluació de la seva dispersió i la identificació de correlacions inicials, amb l'objectiu de descartar biaixos o anomalies abans de la fase de modelització.
- Estudi de caracterització de la demanda que reculli els patrons identificats, els factors de variabilitat i la descripció dels escenaris de pressió assistencial basats en l'anàlisi prèvia.
- Memòria tècnica de les proves de concepte que descrigui els models analítics assajats, la seva capacitat predictiva/explicativa i les limitacions detectades.
- Lliurament de la documentació tècnica detallada, incloent-hi el codi font i la documentació de suport necessària, que garanteixi al personal del CatSalut la plena autonomia per auditar, replicar o mantenir els models exploratoris desenvolupats.
- Informe final de síntesi i full de ruta que reculli les conclusions estratègiques, la proposta d'indicadors de seguiment i els requeriments per a una futura fase operativa.

10. Seguiment i control

Totes les comunicacions referents al seguiment dels treballs es realitzaran mitjançant comunicacions entre la persona responsable designada pel contractista i la responsable del contracte del CatSalut.

La planificació definitiva del calendari de treball serà la que determini el responsable del contracte del CatSalut, prèvia audiència al contractista i es comunicarà de manera formal.

Qualsevol modificació pel que fa al calendari de treball així com qualsevol altre canvi que afecti a les prescripcions d'aquest plec haurà de ser aprovada per la persona responsable del contracte del CatSalut.

El CatSalut ha de gaudir de lliure accés als documents i informes del treball de camp.

11. Prestacions superiors o complementàries a les exigides

El licitador podrà incloure en la seva oferta tècnica totes aquelles propostes de valor afegit que complementin o ampliïn les prestacions mínimes exigides en aquest plec, sempre que contribueixin a la millora del servei objecte del contracte. Aquestes propostes es valoraran conforme als criteris establerts a l'apartat "valor afegit" del document de criteris d'adjudicació.

Alba Benaque Vidal

Gerència d'Organitzacions