ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL Y/O DESARROLLO SOCIAL, PARA BRINDAR ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO (PAPSIVI) SEGÚN LA RESOLUCIÓN 327 DEL 2026 CONFORMANDO EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE LA INSTITUCIÓN, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.

Fecha: 10 julio del 2026
Entidad: Hospital San Juan Bautista
Dependencia que Solicita: Coordinación Médica
Dependencia que proyecta: Contratación

1. PROPÓSITO DEL ESTUDIO PREVIO

El Hospital en uso del principio de planeación reitera la trascendencia e importancia de los estudios previos, como sustento y soporte de la necesidad propia de la operación de la entidad. El principio de planeación hace referencia del deber de la institución contratante de elaborar estudios previos adecuados con el fin de precisar el objeto del contrato, las obligaciones mutuas de las partes, la distribución de los riesgos y el precio; estructurar debidamente su financiación y permitir a los interesados diseñar sus ofertas.

Es necesario señalar que, si el futuro contratista no hace observación alguna después de conocer los estudios previos para el proceso de contratación, se sobre entiende que en su momento las analizó y aceptó sin ninguna observación, por lo tanto, no puede alegar a su favor en la ejecución del contrato su propia culpa.

En tal sentido, y al tenor del artículo 49 de la Constitución Política el cual dispone que la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado, además de su carácter de derecho fundamental por lo cual se debe garantizar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud, y por ello le corresponde organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, así como también, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control.

En tal sentido, todos los ciudadanos deben tener acceso al servicio de salud y al Estado le corresponde organizar, dirigir, reglamentar y garantizar su prestación. Dicha facultad constitucional otorgada a los entes estatales y a los particulares comprometidos con la prestación del servicio de salud está estrechamente relacionada con los fines mismos del Estado Social de Derecho y con los propósitos consagrados en el artículo 2º Superior.

En este mismo sentido y en armonía normativa, tanto en el Acuerdo número 06 del 08 de octubre del 2021 por medio del cual se ADOPTA EL NUEVO ESTATUTO DE CONTRATACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E DE CHAPARRAL, como en la Resolución 1841 del primero de diciembre del 2021 por medio de la cual se EXPIDE EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E. DE CHAPARRAL (TOLIMA), resolución No 1489 del 16 de diciembre 2024 y el Acuerdo No 010 de 2024 de 04 diciembre de 2024 " Por Medio De La Cual Se Modifica, Adiciona Y Actualiza El Manual De Contratación Del Hospital San Juan Bautista E.S.E. De Chaparral Tolima De Conformidad Con La Resolución No. 1440 Del 14 De agosto Del 2024 Del Ministerio De Salud Y Protección Social De Colombia" se estipuló la obligación de realizar los estudios previos a todos los contratos que celebre el hospital.

Dadas las condiciones que anteceden y con el análisis debido se procede a seleccionar la persona natural o jurídica idónea y competente que desarrolle el objeto del contrato de prestación de servicios profesionales como Coordinador Municipal para la coordinación y seguimiento de los procesos técnicos y operativos del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas.

En este orden de ideas, se procede adelantar el proceso de contratación del personal necesario para el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los lineamientos técnicos, operativos y financieros para la ejecución de los recursos destinados a cofinanciar la implementación del programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

El Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral Tolima es una Empresa Social del Estado, categoría especial de entidad pública descentralizada, creada para la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en los artículos 194 y 195 de la Ley 100 de 1993. En desarrollo de su objeto misional y en cumplimiento de los principios de eficiencia, universalidad, integralidad, calidad y continuidad en la prestación de los servicios de salud, la entidad debe garantizar la ejecución de las acciones y programas definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para la atención de poblaciones sujetas de especial protección constitucional, entre ellas las víctimas del conflicto armado interno.

La Ley 1448 de 2011, modificada y prorrogada por la Ley 2078 de 2021 y fortalecida mediante la Ley 2421 de 2024, estableció medidas de atención, asistencia y reparación integral para las víctimas del conflicto armado interno, reconociendo la obligación del Estado de adoptar acciones encaminadas a la recuperación física, mental, emocional y social de esta población. En desarrollo de dicho mandato, el Ministerio de Salud y Protección Social adoptó el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – PAPSIVI, como la estrategia encargada de implementar las medidas de rehabilitación previstas en la política pública de víctimas.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 4800 de 2011, compilado en el Decreto 1084 de 2015, y en el Decreto 780 de 2016 modificado por el Decreto 1650 de 2022, el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – PAPSIVI constituye el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones interdisciplinarias diseñadas para atender los impactos psicosociales y los daños en la salud física y mental ocasionados por el conflicto armado, promoviendo procesos de recuperación emocional, fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas, reconstrucción de proyectos de vida y fortalecimiento del tejido social.

El Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 1968 de 2025, mediante la cual adoptó los Lineamientos Técnicos del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – PAPSIVI, definiendo los criterios operativos para su implementación, los perfiles requeridos para los equipos interdisciplinarios, las metodologías de intervención y los estándares mínimos que deben cumplir las entidades responsables de su ejecución.

De acuerdo con dichos lineamientos, la atención psicosocial se desarrolla mediante procesos de acompañamiento individual, familiar y comunitario, orientados a la identificación de afectaciones derivadas del conflicto armado, la mitigación del sufrimiento emocional, el fortalecimiento de capacidades de afrontamiento, la reconstrucción de redes de apoyo y la promoción de procesos de rehabilitación psicosocial de las víctimas.

El Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral, como institución prestadora de servicios de salud y entidad ejecutora de las acciones asignadas dentro del Programa PAPSIVI en su área de influencia, tiene la responsabilidad de garantizar la implementación efectiva de las actividades contempladas en los lineamientos técnicos expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, asegurando la prestación continua, oportuna y con enfoque diferencial de las intervenciones dirigidas a las víctimas del conflicto armado.

Así mismo, el Hospital San Juan Bautista E.S.E. constituye la principal institución prestadora de servicios de salud de baja y mediana complejidad del municipio de Chaparral y centro de referencia para los municipios del sur del Tolima, territorio que históricamente ha sido afectado por el conflicto armado y que concentra un importante número de personas reconocidas como víctimas en el Registro Único de Víctimas – RUV. Esta situación genera la necesidad permanente de desarrollar acciones de atención psicosocial que permitan garantizar el acceso efectivo de esta población a las medidas de rehabilitación contempladas en la normatividad vigente.

Los Lineamientos Técnicos PAPSIVI establecen que los equipos interdisciplinarios encargados de la ejecución del programa deben estar conformados por profesionales idóneos en áreas de las ciencias sociales y humanas, entre ellas Psicología, Trabajo Social y Desarrollo Familiar, perfiles responsables de desarrollar procesos de caracterización, valoración, acompañamiento psicosocial, seguimiento, orientación, fortalecimiento comunitario y demás actividades requeridas para el cumplimiento de los objetivos del programa.

En atención a lo anterior, se hace necesario contratar un profesional en Psicología, Trabajo Social y/o Desarrollo Familiar, con experiencia relacionada en la atención de población víctima del conflicto armado, intervención psicosocial, trabajo comunitario o implementación de programas sociales y de salud pública, que

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

permita fortalecer la capacidad operativa del equipo PAPSIVI y garantizar la ejecución de las actividades definidas en los lineamientos técnicos adoptados por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La contratación de este profesional permitirá realizar procesos de valoración y acompañamiento psicosocial, visitas domiciliarias, intervenciones familiares y comunitarias, acciones de orientación y seguimiento, articulación institucional, registro de información y demás actividades requeridas para el cumplimiento de las metas e indicadores establecidos dentro del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – PAPSIVI.

En consecuencia, y teniendo en cuenta la necesidad de garantizar la adecuada implementación del programa, el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normatividad vigente y la correcta ejecución de los recursos asignados para tal fin, resulta procedente adelantar un proceso de contratación de prestación de servicios profesionales para apoyar la ejecución del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – PAPSIVI en el Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral Tolima.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

En 1991 la nueva Constitución Política de Colombia, estableció que la Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio, prestado bajo la dirección y, coordinación del Estado, que aplica los principios de descentralización, universalidad, equidad, eficiencia y calidad que debe tener el servicio de salud en Colombia. Está nueva Constitución, modificó el Sistema Nacional de Salud.

Que, de conformidad con lo dispuesto, por el numeral 6 del Artículo 195 de la Ley 100 de 1993, en materia contractual las Empresas Sociales del Estado, se rigen por el derecho privado, estableciéndose la posibilidad de utilizar discrecionalmente las cláusulas excepcionales previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

Las Empresas Sociales del Estado se rigen por las normas ordinarias del Derecho Civil y Comercial y que en el caso que discrecionalmente hayan incluido cláusulas exorbitantes, estas cláusulas se regirán por la Ley 80 de 1993 y que salvo, en este aspecto, los contratos seguirán regulados por el Derecho Privado.

Que el artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 establece que, "*con el propósito de promover la eficiencia y transparencia en la contratación, las Empresas Sociales del Estado podrán asociarse entre sí, constituir cooperativas o utilizar sistemas de compras electrónicas o cualquier otro mecanismo que beneficie a las entidades con economías de escala, calidad, oportunidad y eficiencia, respetando los principios de la actuación administrativa y la contratación pública*". Para lo anterior, la Junta Directiva deberá adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social".

Que, en cumplimiento de lo anterior, el Ministerio de Salud y de Protección Social, expidió la Resolución 5185 de 2013 por medio de la cual se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado, adopten el estatuto de contratación que regirá la actividad contractual.

Que la misma Resolución No. 5185 de 2013, en su artículo 17 establece que las Empresas Sociales del Estado deben expedir el manual de contratación mediante el cual se determinan los temas administrativos del manejo de la contratación, los procesos y procedimientos, así como las áreas o personas que intervienen en las distintas fases de la contratación y en la vigilancia y ejecución del negocio jurídico, así como los responsables de atender las dudas sobre la aplicación del estatuto y el manual de contratación de la entidad.

Que mediante Acuerdo No. 006 del 08 de octubre de 2021, la Junta Directiva del Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral Tolima., adoptó el ESTATUTO DE CONTRATACIÓN de la Empresa Social del estado.

Que, con el propósito de brindar un mejor servicio y el funcionamiento adecuado de la entidad, atendiendo a la Resolución 5185 de 2013 emanada del Ministerio de la Protección Social, al Acuerdo No. 006 del 08 de octubre de 2021 emitido por la Junta Directiva del Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral Tolima, y al manual de contratación de la Empresa Social del estado Resolución No.1841 del 1 de diciembre de 2021, emanado de la Gerencia de la E.S.E, resolución No 1489 del 16 de diciembre 2024 y el Acuerdo No 010 de 2024 de 04 diciembre de 2024 "Por medio del cual se modifica y adiciona el estatuto de contratación del Hospital San Juan Bautista de Chaparral - Tolima "resolución No. 1440 del 14 de agosto del 2024" del ministerio de, salud y protección social", se consideró necesario realizar estudios previos para contratar la prestación de servicios jurídicos para el apoyo de los diferentes procesos del hospital.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Que el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas del Conflicto Armado – PAPSIVI fue creado en el marco de la Ley 1448 de 2011, como una medida de rehabilitación orientada a la atención integral en salud física, mental y psicosocial de las víctimas del conflicto armado interno.

Que la Ley 1448 de 2011 ha sido modificada y prorrogada por las Leyes 2078 de 2021 y 2421 de 2024, manteniendo la vigencia del Programa PAPSIVI dentro de las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado.

Que la Ley Estatutaria 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud y establece la obligación del Estado de garantizar su prestación oportuna, continua, eficiente y con enfoque diferencial, incluyendo la atención integral a la población víctima del conflicto armado.

Que el Decreto 1084 de 2015, compilatorio del Decreto 4800 de 2011, define el Programa PAPSIVI como un conjunto de acciones interdisciplinarias orientadas a la atención integral en salud y atención psicosocial de las víctimas del conflicto armado.

Que el Decreto 780 de 2016, modificado por el Decreto 1650 de 2022, incorpora el Programa PAPSIVI al Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, como mecanismo para la prestación de servicios de salud y rehabilitación física, mental y psicosocial a la población víctima.

Que el artículo 2.9.1.1. del Decreto 780 de 2016 establece que son víctimas del conflicto armado aquellas personas reconocidas en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 e inscritas en el Registro Único de Víctimas – RUV, así como aquellas reconocidas por autoridades administrativas o judiciales nacionales o internacionales.

Que el Programa PAPSIVI se desarrolla a través de componentes de atención integral en salud con enfoque psicosocial y atención psicosocial, los cuales se ejecutan en el marco del SGSSS mediante acciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento.

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026, aprobado mediante la Ley 2294 de 2023, reconoce la salud mental como prioridad nacional y fortalece la implementación de estrategias de atención integral, territorial e intersectorial, con enfoque diferencial y poblacional.

Que el marco normativo vigente del sector salud reafirma la obligación del Estado de garantizar la atención integral en salud mental y psicosocial a la población víctima del conflicto armado, mediante acciones coordinadas entre Nación, entidades territoriales e instituciones prestadoras de servicios de salud.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

4. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR Y SUS CARACTERÍSTICAS GENERALES

OBJETO: CONTRATACIÓN DE UNA PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL Y/O DESARROLLO SOCIAL, PARA BRINDAR ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO (PAPSIVI) SEGÚN LA RESOLUCIÓN 327 DEL 2026 CONFORMANDO EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE LA INSTITUCIÓN, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.

CLASE DE CONTRATO: Prestación de servicios profesionales

PLAZO DE EJECUCIÓN: CIENTO CINCUENTA Y TRES (153) DÍAS CALENDARIO.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Instalaciones del Hospital San Juan Bautista E.S.E., de Chaparral Tolima

VALOR Y FORMA DE PAGO: El Hospital San Juan Bautista pagará al contratista el valor de **VEINTINUEVE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE ($29.250.000)** los cuales serán divididos en **(05)** pagos iguales, mes vencido, correspondiente a honorarios por valor de **CINCO MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($5.200.000)** y auxilio de transporte por valor de **SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE ($650.000),** previa presentación del informe de supervisión, del informe de actividades realizadas con la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor, la presentación de documento soporte, la acreditación de pagos de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborares) y las Estampillas Departamentales si a lugar a ello hubiere, pues las mismas están reguladas en el código de

Renta del Departamento del Tolima. En todo caso estos pagos estarán sujetos al flujo de efectivo de recursos de la E.S.E.

El CONTRATISTA se obliga a afiliarse al Régimen de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos profesionales) donde este pago debe hacerse como mínimo sobre el 40% del valor del contrato so pena de hacerse acreedor de las sanciones establecidas en las normas que las regulan, de acuerdo con lo establecido por el artículo 50 de la Ley, 789 de 2002, artículos 3 y 4 de la Ley 797 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, manual de contratación de la ESE y demás normas concordantes vigentes en la materia, el cual es requisito indispensable para hacer cada pago derivado del presente contrato.

En todo caso estos pagos estarán sujetos al flujo de efectivo de recursos de la E.S.E.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

OBLIGACIONES GENERALES:

1. Cumplir con lo previsto en las disposiciones y especificaciones esenciales de la propuesta presentada.
2. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de Seguridad Social en Salud, Pensiones y aportes parafiscales cuando haya lugar y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, artículo 3 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y Decreto 1273 de 2018 y demás normas que las adicionen, complementen, modifiquen o aclaren.
3. Constituir las Garantías requeridas en los tiempos estipulados para ello.
4. Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ello.
5. Acatar las sugerencias e instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor.
6. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y entorpecimientos que pudieran presentarse.
7. No encontrase incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Ley para contratar.
8. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía al supervisor del contrato.
9. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga, es propiedad de la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA y esta cobijada de reserva legal.
10. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

El CONTRATISTA se obliga para con el HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E. a la prestación de servicios especializados, para lo cual cumplirá con las siguientes obligaciones:

1). Apoyar el desarrollo de la estrategia de focalización en el territorio a su cargo, conforme a los lineamientos establecidos por el MSPS.

2). Verificar la inclusión de las víctimas en el RUV o en las bases de datos de sentencias, órdenes judiciales y/o administrativas nacionales e internaciones.

3). Participar en las sesiones del Equipo de Atención Integral para la formulación y seguimiento del plan de atención integral.

4). Concertar los Planes de Atención Integral con las personas víctimas de acuerdo con los hallazgos identificados en la valoración, bajo el principio de interseccionalidad, conforme a los lineamientos del MSPS.

5). Brindar la atención psicosocial de manera intramural y/o extramural conforme a lo definido en los Planes de Atención Integral y en el marco de las orientaciones propuestas por el MSPS. En cualquier caso, las actividades extramurales que se realicen han de ser notificadas al coordinador municipal y llevarse a cabo respetando las prácticas de seguridad y protección establecidas para la Misión Médica.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

6). Realizar el cargue oportuno de la atención psicosocial de manera oportuna en el Aplicativo Web del Programa, conforme a los lineamientos del MSPS.

7). Participar en las acciones de Desarrollo al Talento Humano (formación, acompañamiento técnico y cuidado emocional) del Programa.

8). Contar con la certificación de aprobación del curso "Atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado" con una intensidad mínima de 40 horas, con el fin de fortalecer las competencias técnicas y conceptuales para la atención integral con enfoque diferencial y psicosocial a las víctimas del conflicto armado.

9). Garantizar la confidencialidad sobre la información recibida en el proceso de atención psicosocial a través de las suscripciones de la Fichas de Acercamiento, así como los acuerdos de uso individual del Aplicativo Web del Programa.

10). Respetar los parámetros éticos de su profesión a lo largo de todo el proceso de atención establecido en el Programa.

11). Realizar el archivo de la información producto de la atención psicosocial conforme los lineamientos y normas del Archivo General de la Nación

CONFIDENCIALIDAD. EL CONTRATISTA se obliga a no divulgar en ninguna circunstancia a cualquier persona, bien que labore en el centro asistencial o no, a no ser que medie autorización escrita del Gerente del Hospital; si su accionar constituye delito se acudirá a la instancia legal competente. El contratista debe guardar secreto profesional sobre los hechos o acontecimientos que sucedan en cualquier área y de los cuales tenga conocimiento por su quehacer diario, o por comunicación de terceros, y en especial sobre los procedimientos asistenciales o administrativos que se siguen en la institución, o en relación con la atención de los pacientes, y de hacerlo, ello constituirá causal de incumplimiento del contrato y terminación de este.

SUPERVISOR: La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por un funcionario de la E.S.E., cuando no requieran conocimientos especializados. Se podrá establecer uno o varios supervisores, o apoyo a la supervisión en caso de necesidad, por la naturaleza del objeto del contrato y/o ausencia de personal idóneo que realice labor. La supervisión es ejercida por parte del Hospital a través de la designación de un servidor público, quien podrá apoyarse en otros servidores para aspectos que no correspondan al área de su experticia, con el fin de procurar por la correcta ejecución del objeto contractual. Siempre es ejercida por un servidor público del Hospital San Juan Bautista.

5. FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD REQUERIDA

En virtud de la descripción del requerimiento descrito anteriormente, se hace necesario e imprescindible adelantar contratación a través de un contrato de prestación de servicios, mediante la modalidad de contratación directa de acuerdo con el artículo 32 del Acuerdo 006 de 2021 estatuto de contratación de la E.S.E., en concordancia con la Resolución 1841 del 2021 capitulo II – contratación directa.

6. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

De acuerdo con las disposiciones legales y con el Estatuto Acuerdo 006 del 2021, y Manual de contratación Resolución 1841 del 2021 de la E.S.E., podrán celebrar contratos con la Empresa Social del Estado Hospital San Juan Bautista, todas las personas naturales o jurídicas consideradas legalmente capaces por las normas vigentes, que no se encuentren incursos en causales de inhabilidad, incompatibilidad, prohibición o conflicto de intereses establecidos en la constitución o en la ley.

7. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en el contratista, este cederá el contrato previa autorización escrita de la E.S.E., o si ello no fuere posible, renunciará a su ejecución. Cuando la inhabilidad o incompatibilidad

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

sobrevenga en un proponente, en desarrollo de un proceso de selección, se entenderá que renuncia a la participación en el proceso de selección y a los derechos surgidos del mismo.

Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene en uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, este cederá su participación a un tercero, previa autorización escrita de la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA.

8. RECHAZO O ELIMINACIÓN DE LA OFERTA

La E.S.E. Hospital San Juan Bautista rechazará cualquier oferta que se encuentre incursa en cualquiera de las siguientes causales:

8.1. De carácter jurídico:

a) Cuando el proponente se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar establecidas en la Constitución o en la Ley.
b) Cuando la propuesta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse o que no cumpla con todas las calidades y condiciones de participación indicadas dentro de estos términos de condiciones.
c) Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente para este proceso.
d) Cuando la oferta económica supere el valor del presupuesto oficial estimado.
e) Cuando el proponente haya tratado de interferir o influenciar indebidamente en el análisis de las propuestas, o en la decisión sobre adjudicación.
f) Cuando se descubra cualquier intento de fraude o engaño por parte del proponente a la Entidad o a los demás participantes.
g) Cuando el proponente manifieste y/o acredite en su propuesta que no ha sido sancionado y se corrobore que dicha información no es veraz.
h) En los demás casos expresamente establecidos
i) Si el proponente no diligencia los Formatos y Anexos

8.2. De carácter técnico:

a) Cuando la oferta no cumpla con las especificaciones técnicas mínimas solicitadas.
b) Cuando el oferente haya tratado de interferir o influir indebidamente en el análisis de las ofertas, o en el acto de adjudicación del contrato, o de informarse indebidamente del mismo.

8.3. De carácter económico:

a) Cuando el valor de la oferta presentada o corregida exceda el valor del presupuesto oficial estimado por la E.S.E.
b) Cuando la oferta sea presentada de manera parcial, es decir, no se cotice la totalidad de los servicios de la oferta económica.

9. ANÁLISIS DEL RIESGO

En la ejecución del contrato pueden llegar a presentarse causas previsibles que afectan la carga económica o financiera de las partes que, en virtud del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, deben ser reconocidas y asumidas con el objeto de salvaguardar la adecuada marcha de la gestión contractual y la finalidad de las partes en la contratación.

Para efectos del presente numeral se entenderá las siguientes categorías de riesgo:

RIESGO PREVISIBLE: Son los posibles hechos o circunstancias que por la naturaleza del contrato y de la actividad a ejecutar es factible su ocurrencia, esta corresponde a la estimación y asignación de los riesgos previsibles, así como su tipificación.

TIPIFICACIÓN DEL RIESGO: Es la enunciación que la entidad hace de aquellos hechos previsibles constitutivos de riesgo que en su criterio pueden presentarse durante y con ocasión de la ejecución del contrato.

ESTIMACIÓN DEL RIESGO: Es la valoración, en términos monetarios o porcentuales respecto del valor del contrato, que hace la entidad de ellos, de acuerdo con la tipificación que ha establecido.

VIGILADO Supersalud

ASIGNACIÓN DEL RIESGO: Es el señalamiento que hace la entidad de la parte contractual que deberá soportar total o parcialmente la ocurrencia de la circunstancia tipificada, asumiendo su costo.

La E.S.E. Hospital San Juan Bautista ha considerado que, en virtud de la naturaleza jurídica del contrato a ejecutar, se pueden presentar los siguientes riesgos:

VIGILADO Supersalud

MATRIZ DE RIESGOS																							
												Luego de tratamiento									Monitoreo y revisión	
No	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/controles	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	[illegible] la ejecución del	[illegible] ble por implementar el	estimada en que se inicia el [illegible]	en que se completa el	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	Específico	Interno	Ejecución	Operacionales	El contratista no ejecuta el objeto contractual de acuerdo con las condiciones y especificaciones técnicas de los servicios ofrecidos a la E.S. E	Incumplimiento de las obligaciones contractuales	Posible	Moderado	6	Riesgo alto	Contratista	Reducir la probabilidad de la ocurrencia del evento	Improbable	Menor	4	Riesgo bajo	SI	Supervisor	10/07/2026	15/12/2026	El supervisor del contrato verificará el estado de cada uno de los elementos comprados, verificando precio entre lo facturado y lo cotizado.	Mensual
2	Específico	Interno	Ejecución	Económicos	Comportamiento del precio de los servicios profesionales contratados	Adiciones u otro si modificaciones al valor inicialmente convenido	Posible	Moderado	6	Riesgo alto	Factor externo	Reducir la probabilidad de la ocurrencia del evento	Improbable	Menor	3	Riesgo bajo	NO	Contratista y supervisor	10/07/2026	15/12/2026	El contratista y el supervisor del contrato definirán acciones alternas para la ejecución del contrato, de llegarse a materializar el riesgo.	Mensual
3	General	Externo	Ejecución	De la Naturaleza	Son los eventos naturales previsibles en los cuales no hay intervención humana que puedan tener impacto en la ejecución del contrato, por ejemplo, los temblores, inundaciones, lluvias, sequías, entre otros	Incumplimiento de las obligaciones contractuales	Posible	Mayor	7	Riesgo alto	Factor externo	Aceptar el Riesgo	Posible	Mayor	4	Riesgo bajo	SI	Contratista y supervisor	10/07/2026	15/12/2026	El contratista y el supervisor del contrato definirán acciones alternas para la ejecución del contrato, de llegarse a materializar el riesgo.	Mensual

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Los riesgos están mencionados de manera enunciativa y explicativa sin que se encuentren agotados todos los riesgos relacionados con el objeto contractual, los cuales se entienden asumidos por el contratista salvo expresa manifestación en contrario por parte de la E.S.E; por consiguiente, es responsabilidad del contratista durante la etapa del proceso CONTRACTUAL y hasta antes del cierre de la misma, hacer las observaciones que estime pertinentes en razón de su conocimiento especializado en el objeto del proceso de selección. EL HOSPITAL se reserva el derecho de acoger o no las observaciones que se formulen respecto de la distribución de los riesgos previsibles a cargo del contratista.

10. LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE, EN EL CASO QUE SE REQUIERA

Para garantizar la propuesta más favorable a la entidad, se tendrá en cuenta la idoneidad y experiencia del contratista como único factor de selección, en este sentido, el proponente deberá acreditar:

Idoneidad: Si es una persona jurídica deberá tener en su objeto actividades de atención psicosocial, terapéutica o clínica a población en situación de vulnerabilidad. Si se trata de una persona natural, deberá acreditar el título de profesional en psicología, y/o Trabajo Social y/o Desarrollo Familiar. Con experiencia profesional relacionada de Treinta y seis (36) meses de experiencia en atención psicosocial, terapéutica o clínica a población en situación de vulnerabilidad, de los cuales al menos doce (12) meses sean de experiencia en atención a población víctima del conflicto armado

Propuesta: La propuesta podrá ser presentada por persona Natural o Jurídica, la cual deberá contener:

- Carta de presentación de la propuesta debidamente firmada por el proponente:

  a. Nombre completo
  b. Objeto
  c. Plazo en el que se va a realizar la prestación del servicio
  d. Dirección del proponente
  e. Número telefónico
  f. Número celular
  g. Correo electrónico

- Hoja de vida de la función pública.
- Soportes y certificaciones de la hoja de vida - idoneidad (Fotocopia documento de identidad contratista o representante legal; fotocopia tarjeta profesional, RUT, certificación bancaria, declaración de bienes y rentas, carné de vacunas y otros estudios si son requeridos).
- Soportes de experiencia laboral.
- Antecedentes actualizados de entes de control.
- Fotocopia legible Titulo o constancia
- Constancia sumaria de encontrarse vinculado al sistema de seguridad social integral, no obstante, para la fecha del primer pago debe demostrar el pago de los aportes en salud, pensión y riesgos laborales de acuerdo con lo señalado por la norma referente a contratistas. En caso, que la contratista sea una persona jurídica, deberá darse cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

NOTA: El proponente se compromete para con el Hospital a renovar los documentos que se llegasen a desactualizar en el transcurso de la contratación.

Requisitos formales para la presentación de la propuesta.

a. No encontrarse inhabilitado, ni tener incompatibilidad para contratar con El Hospital, afirmación que se entenderá hecha por el PROPONENTE con la presentación de la propuesta, entendiéndose que el Hospital bajo los criterios y vocación del principio de buena fe, confía en la información y responsabilidad del contratista.

b. La propuesta deberá presentarse en la moneda oficial de la República de Colombia.

c. Presentar certificados de estudios.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

d. No se aceptará propuesta, cuyos documentos presenten tachaduras, borrones, enmendaduras o textos ilegibles que puedan dar lugar a diferentes interpretaciones o inducir a error.

El proponente por la sola presentación de su propuesta autoriza al Hospital, para constatar y verificar toda la información en ella suministrada.

La entidad ha elaborado los estudios previos de la contratación, determinando con claridad los aspectos económicos y técnicos del contrato, adoptando todas las medidas para garantizar que se contrate con la mejor calidad, la mejor oferta, al mejor precio.

Así aminora los riesgos derivados de la contratación, para garantizar la ejecución satisfactoria del contrato. Dada la naturaleza del contrato, la forma de pago y el plazo de este, no advierte mayor riesgo en la ejecución del contrato, que el que el mismo acto desprende, razón por la cual, no tendrá que, la entidad, realizar acciones adicionales o distintas a las que el mismo acto comporta.

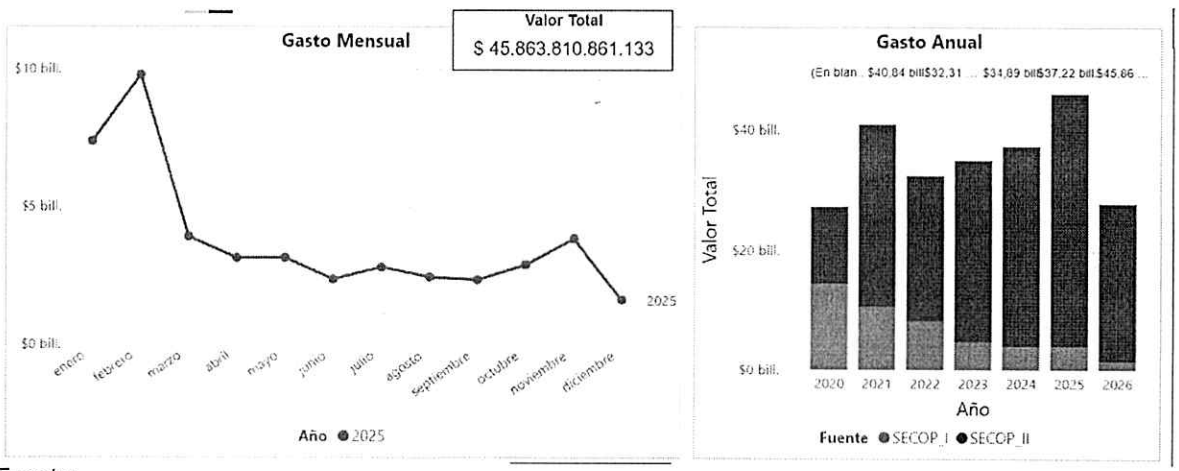
11. PRESUPUESTO Y LA JUSTIFICACIÓN DE ESTE

El Hospital San Juan Bautista E.S.E., de Chaparral Tolima cuenta con **VEINTINUEVE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS ($29.250.000)**, con cargo al rubro presupuestal 245020900409 Resolución 000327 de 2026 - Papsivi, según certificación expedida por la profesional de área financiera, teniendo en cuenta la situación presupuestal del Hospital.

Teniendo en cuenta el valor anterior del presupuesto asignado y de acuerdo con el Manual de Contratación en el Capítulo II, Trámites de las invitaciones, Trámite Contratación Directa, Literal A: "...Por cuantía; cuando la cuantía del contrato a celebrar sea menor a 200 S.M.L.M.V". De igual manera en el Artículo 33 Trámite contratación directa. Numeral 3. "...en los demás casos de contratación directa, es decir en cuantías menores a cincuenta (50) S.M.L.M.V, se solicitará oferta directamente al posible contratista.

12. ANÁLISIS DEL MERCADO Y DEL SECTOR

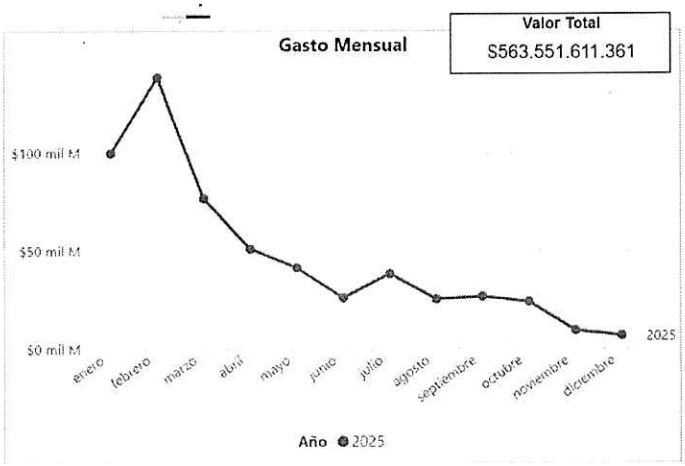
Para determinar el valor de la presente contratación, la E.S.E., la E.S.E referencia la plataforma SECOP II la demanda del servicio bajo los códigos sugerido por la oficina de planeación de la E.S.E UNSPSC 80111600 servicio de personal temporal, en el cual se ha encontrado que a nivel país para el 2025 por valor de $45.863.810.861.133, de igual manera encontramos que el pico más alto contratado durante esta vigencia fue en el mes de febrero con un valor contratado de $9.764.462.244.737

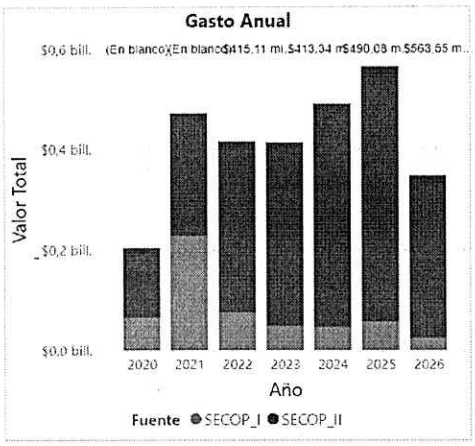


Fuente:
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

VIGILADO Supersalud

Para el Departamento del Tolima para el 2025, la demanda bajo el código UNSPSC 80111600 servicios de personal temporal por valor de $ 563.551.611.361 para la vigencia 2025, el pico más alto en el valor contratado a nivel departamental se registró durante el mes de febrero por un valor total contratado de $ 138.662.839.996.





https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

A nivel nacional la E.S.E consultó los procesos publicados en la plataforma SECOP II para tener los valores de referencia de contratos similares con otras entidades estatales para la prestación de servicios profesionales, en Atención psicosocial o terapéutica o gestión para la atención en salud o Implementación de programas y proyectos de Promoción y Prevención o Atención Primaria en Salud o equipos extramurales de atención en salud y otras actividades sociosanitarias y de gestión de la salud pública con población Víctima del conflicto armado o en situación de vulnerabilidad. Teniendo en cuenta lo anterior, la E.S.E encuentra los siguientes contratos:

ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	VALOR CONTRATADO	PLAZO	VIGENCIA
HOSPITAL LA MISERICORDIA DE SAN ANTONIO TOLIMA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CONTRATAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE UNA COORDINADORA PARA LIDERAR EL EQUIPO, HACER SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE ATENCIÓN INTEGRAL, ARTICULAR Y GESTIONAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS DOS (2) COMPONENTES DEL PAPSIVI, ASÍ COMO DE SUS CUATRO (4) EJES TRANSVERSALES, ESTO EN CONCORDANCIA PERMANENTE CON LAS ORIENTACIONES DADAS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE SAN ANTONIO, TOLIMA	$25.699.860	142 DIAS CALENDARIO	2024
https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE				
HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE LERIDA TOLIMA	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA ASESORAR A LA REGIONAL DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y SALUD INTEGRAL A VÍCTIMAS (PAPSIVI), EN ARTICULACIÓN CON LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL REALIZA EL ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA, POR MEDIO DEL DESARROLLO DE ACCIONES ORIENTADAS A	$58.362.777	6 MESES CALENDARIO	2026

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

	LA FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO, ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO, SEGUIMIENTO TÉCNICO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA, E INVESTIGACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN NO. 000327 DEL 25 DE FEBRERO DE 2026, EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.			
https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE				
ESE HOSPITAL SANTA LUCIA CAJAMARCA TOLIMA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE UN PSICÓLOGO ESPECIALISTA CON EXPERIENCIA EN EL PAPSIVI DESEMPEÑANDO FUNCIONES DE COORDINADOR PAPSIVI EN EL DESARROLLO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 2515 DE 26/06/2025 EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y SALUD INTEGRAL A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO (PAPSIVI).	$20.240.000	120 DIAS CALENDARIO	2026
https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE				

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La E.S.E., para establecer el valor estimado del presente proceso de contratación tomó como referente los contratos de la vigencia anterior, tal es el caso del contrato N° 124 de 09 de abril del 2024 por un valor **DOCE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA MIL PESOS ($12.330.000)** y con un plazo de **SEIS (06) MESES CALENDARIO.**

Contrato 125 del 09 de abril de 2024 por valor de **TREINTA Y TRES MILLONES DE PESOS ($33.000.000)** y con un plazo de **CIENTO OCHENTA Y TRES (183) DIAS CALENDARIO.**

Contrato 126 del 09 de abril de 2024 por valor de **DIECISEIS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS ($16.200.000)** y con un plazo de **NOVENTA Y UN (91) DIAS CALENDARIO.**

Que, es importante mencionar que los valores contratados se hacen teniendo en cuenta el anexo financiero para el presupuesto económico de los equipos básicos de salud continuidad rural.

Asimismo, la E.S.E., publicó en la página web institucional la solicitud de invitación a presentar propuestas, y de esta manera determinar la oferta más favorable teniendo en cuenta la relación costo – beneficio, los factores técnicos y económicos de escogencia y la ponderación precisa y detallada de los mismos contenida en los estudios o sus equivalentes, lo que permite establecer la oferta más ventajosa para la E.S.E., sin que la favorabilidad la constituyan factores diferentes a los contenidos en dichos documentos.

Dichos factores podrán concurrir todos o los que la administración discrecionalmente establezca, de acuerdo con las necesidades del servicio y el fin del contrato, para la escogencia objetiva del contratista idóneo que ofrezca la oferta más favorable para los intereses de la E.S.E.

Hace parte del presente estudio de conveniencia y oportunidad la solicitud de invitación a presentar propuestas enviada por la entidad y la propuesta recibida, para que sirvan como soporte al respectivo análisis.

13. LAS GARANTÍAS QUE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

COBERTURA DEL RIESGO

Para garantizar las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato a celebrar los amparos que deben solicitarse al proveedor o contratista, de acuerdo con el objeto del contrato a ejecutar son los siguientes.

El CONTRATISTA deberá mantener vigentes las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote. Si el CONTRATISTA se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora a petición del HSJB y a cuenta del CONTRATISTA quien por la firma del contrato que se le adjudique autoriza expresamente a la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL para retener y descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor. De conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, y en los términos establecidos en el Artículo 2.2.1.2.3.1.2. del Decreto 1082 de 2015, podrá consistir en: i) Contrato de Seguro contenido en una Póliza de seguros, ii) Patrimonio Autónomo iii) Garantía bancaria, que tendrá, por objeto respaldar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan a cargo del contratista, en razón de la ejecución y liquidación del contrato.

En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato resultante, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes. Por otra parte, y conforme a la resolución No 1489 del 16 de diciembre 2024 y el acuerdo No 010 de 2024 de 04 diciembre de 2024 "Por medio del cual se modifica y adiciona el estatuto de contratación del Hospital San Juan Bautista de Chaparral - Tolima "resolución No. 1440 del 14 de agosto del 2024" del ministerio de, salud y protección social" capítulo V – GARANTÍAS, en el caso que nos ocupa deberá el contratista otorgar las que a continuación se describen, así como caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía de acuerdo con las normas legales vigentes y lo establecido en el manual de contratación.

COBERTURA EXIGIBLE:

Así las cosas, el contratista se obliga a constituir, suscribir y presentar las garantías que a continuación se especifican:

1. Cumplimiento del contrato	El valor de esta garantía será como un mínimo equivalente al monto de la cláusula penal pecuniaria y en todo caso no podrá ser inferior al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. El contratista deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo del contrato garantizando más cuatro (4) meses más para la liquidación del contrato.

En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato resultante, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote. Si el CONTRATISTA se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora a petición del CONTRATANTE y a cuenta del CONTRATISTA quien por la firma del contrato que se le adjudique autoriza expresamente a la E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL para retener y descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor.

14. ACUERDOS COMERCIALES

La modalidad de contratación directa no está cobijada por acuerdo comercial.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

15. ESTAMPILLAS

El contratista deberá efectuar pago de Estampillas Departamentales si hubiere lugar a ello, pues estas están reguladas en el código de Renta del Departamento del Tolima.

16. CONCLUSIONES

Con la presentación de este estudio, queda evidenciada la existencia de un requerimiento, para satisfacer la necesidad planteada y que resulta imprescindible adelantar el correspondiente proceso de contratación tendiente a cumplir con los propósitos establecidos para la buena marcha y efectivo cumplimiento de los cometidos de la entidad, por consiguiente, se aconseja adelantar el proceso contractual respectivo y su perfeccionamiento.

Funcionario responsable de la estructuración del Estudio previo,

CLARENA ALEXANDRA TAPIERO ROMERO
ENFERMERA PROFESIONAL ÁREA ASISTENCIAL

ANGELA MARIA RODRIGUEZ QUIMBAYO
COORDINADORA MUNICIPAL PAPSIVI

Funcionario o Asesor	Nombre	Dependencia
Proyectado por:	Angie Julieth Aguiar González	Área Contratación
Revisado por:	Johanna Milena Garzón Blanco	Asesor Contratación

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios