CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 134 DE 2026 SUSCRITO ENTRE LA E.S.E HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA Y ROCKY SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA S.A.S.

CONTRATO No	**134-2026.**
CONTRATANTE:	E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA.
NIT:	890.202.002-1.
DOMICILIO:	CARRERA 2 No 1-6 6/40 BARICHARA SDER.
CONTRATISTA:	**ROCKY SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA S.A.S.**
Nº CÉDULA:	NIT No 900.798.870-0.
DIRECCIÓN:	**Dirección: CARRERA 8 No 54 A -04 TUNJA.** **CEL. 3112821992.** **Email** sistemarocky@hotmail.com
OBJETO:	**"CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA ROCKY 2.5 EN LA E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA, SANTANDER".**
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	*Certificado De Disponibilidad Presupuestal Nº 26-00232 de fecha Catorce (14) de Mayo de 2026, Rubro Presupuestal N° 2.1.2.02.01.005.02.01.01 Paquetes de Software.*
REGISTRO PRESUPUESTAL:	*Registro Presupuestal Nº 26-00257 de fecha Quince (15) de Mayo de 2026, Rubro Presupuestal N° 2.1.2.02.01.005.02.01.01 Paquetes de Software.*
VALOR TOTAL:	**NUEVE MILLONES DE PESOS MCTE ($9.000.000).**
FECHA DE INICIO:	MAYO 15 DE 2026.
DURACIÓN:	DICIEMBRE 15 DE 2026.
PLAZO:	DOSCIENTOS DIEZ (210) DIAS.

Entre los suscritos a saber, de una parte **HENRY GÓMEZ PEREZ,** identificado con la cédula de ciudadanía No. 91.488.220 expedida en Bucaramanga, actuando en calidad de **GERENTE** y como tal Representante Legal de la **E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA SANTANDER**, debidamente nombrado a través de la Decreto No 062 de Marzo 22 de 2024 expedido por el Alcalde Municipal, facultado para celebrar contratos según la **Resolución No 123 de 2025 "Manual Interno de Contratación de la E.S.E."** quien en el curso del presente se denominará **EL CONTRATANTE** y por la otra parte **ROCKY SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA S.A.S.**, identificada con NIT No 900.798.870-0, Representada legalmente por **FRANCISCO JAVIER CARDOZO VARGAS** identificado con la cedula de

ciudadanía No 79.433.952 de Bogotá D.C., quién en este acto se denominará **EL CONTRATISTA,** quien declaró bajo la gravedad del juramento no estar incursa en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad para contratar de que trata el artículo 8º, numerales 1 y 2 de la Ley 80 de 993, juramento que se entiende prestado con la firma de éste documento, hemos convenido celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, consignado en la cláusulas que se pactan a continuación, con fundamento en lo preceptuado y reglamentado por el Manual Interno de Contratación, y, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que se debe dar cumplimiento a los Principios Generales de la Actividad Contractual como son "*Transparencia, Economía y Responsabilidad*", de acuerdo a lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad. **2.** Que existe estudio previo que sugiere y fundamenta esta contratación. **3.** Que de conformidad con la Ley 100 de 1993, en su artículo 195 numeral 6, en materia contractual las Empresas Sociales del Estado, se regirán por las normas del derecho privado, pero podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública, en lo que se considere necesario. **4.** Que la **E.S.E HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA SANTANDER**, busca con la realización y ejecución del presente contrato garantizar el normal funcionamiento administrativo de la Entidad. **5.** Que la **E.S.E HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA SANTANDER**, tiene capacidad para contratar el compromiso adquirido y para ello y la fuente de financiación del proyecto está sustentada en el Presupuesto General de Rentas y Gastos para la vigencia 2026, se cuenta con el *Certificado De Disponibilidad Presupuestal Nº 26-00232 de fecha Catorce (14) de Mayo de 2026, Rubro Presupuestal N° 2.1.2.02.01.005.02.01.01 Paquetes de Software y Registro Presupuestal Nº 26-00257 de fecha Quince (15) de Mayo de 2026, Rubro Presupuestal N° 2.1.2.02.01.005.02.01.01 Paquetes de Software.* **6.** Que se han cumplido los presupuestos de orden jurídico, presupuestal y administrativo para celebrar el presente **Contrato de prestación de servicios**. **7.** Que el Representante Legal de la E.S.E., se encuentra debidamente autorizado por la Junta Directiva mediante el Manual Interno de Contratación. **8.** Que **EL CONTRATISTA** está capacitado para desarrollar el objeto contractual. Con base en las anteriores consideraciones, las partes celebran el presente contrato de prestación de servicios, el cual se rige por las siguientes cláusulas: **CLAUSULA PRIMERA. OBJETO: CLAUSULA PRIMERA. OBJETO: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA ROCKY 2.5 EN LA E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA, SANTANDER,** de conformidad con el estudio de oportunidad y conveniencia elaborado por LA E.S.E. documentos que hacen parte integral del presente contrato. **CLAUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA:** EL CONTRATISTA se compromete con la E.S.E., a: **A.** EL CONTRATISTA se obliga a prestar con absoluta autonomía e independencia y bajo su entera responsabilidad las actividades que se desprendan del la **ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA ROCKY 2.5 EN LA E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA, SANTANDER. B.** Desarrollar las

actividades de conformidad con el anexo técnico del contrato, teniendo plena autonomía en el manejo del personal que emplee para el cumplimiento de lo contratado. **C.** Cumplir con los requerimientos de la E.S.E., de manera oportuna. **D.** Acoger las recomendaciones de la gerencia respecto del proceso contratado. **E.** Cumplir las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral. **F.** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. **G.** Cumplir con las actividades propias del objeto contractual de acuerdo con el estudio de necesidad y conveniencia y con la propuesta**. H.** Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta la E.S.E. por conducto de la supervisión. **I.** Todas aquellas obligaciones inherentes al contrato y necesarias para la correcta ejecución del objeto del mismo. **OBLIGACIONES POR PARTE DE LA E.S.E. HOSPITAL:** Son obligaciones de la **E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA** SANTANDER las siguientes: **A)** Pagar el valor del contrato en la forma y bajo las condiciones previstas en el presente documento y cuando se reciba a satisfacción por parte del supervisor designado. **B)** Efectuar el control jurídico, financiero, económico, técnico, ambiental, social y administrativo de la ejecución del contrato a través de un Supervisor. **C)** Formular las sugerencias por escrito sobre los asuntos que estime convenientes en el desarrollo del contrato, sin perjuicio de la autonomía propia del contratista. **D)** Verificar el pago de los aportes del contratista al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) y demás impuestos de ley a que haya lugar. **E)** Designar la supervisión del presente contrato quien deberá supervisar su correcta ejecución y cumplimiento. **CLAUSULA TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA:** El plazo estipulado para la ejecución del contrato será desde la firma del acta de inicio hasta el día **QUINCE (15) DE DICIEMBRE DE 2026**. **CLAUSULA CUARTA. VALOR Y FORMA DE PAGO:** El valor del contrato se cancelará de la siguiente forma: Mediante Un (01) Primer pago por el valor de **SEIS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE ($6.750.000)** pagadero a corte 30 de Junio de 2026, y Un (01) pago final por el valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE ($2.250.000)** a la finalización y cumplimiento del contrato, previa entrega de la correspondiente factura, informe de actividades y acta a satisfacción expedida por la supervisión, teniendo en cuenta la acreditación del cumplimiento de sus obligaciones frente al pago de Sistema de Seguridad Social Integral. **CLAUSULA QUINTA. ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL**: El presente contrato se imputa por parte de la E.S.E. al Presupuesto de Rentas y Gastos de la actual Vigencia Fiscal 2026 según *Certificado De Disponibilidad Presupuestal Nº 26-00232 de fecha Catorce (14) de Mayo de 2026, Rubro Presupuestal N° 2.1.2.02.01.005.02.01.01 Paquetes de Software y Registro Presupuestal Nº 26-00257 de fecha Quince (15) de Mayo de 2026, Rubro Presupuestal N° 2.1.2.02.01.005.02.01.01 Paquetes de Software*. **CLAUSULA SEXTA. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN:** La E.S.E verificará y constatará la ejecución y cumplimiento de las actividades objeto del contrato a través de la **GERENCIA DE LA E.S.E.**, quien cumplirá las siguientes obligaciones: **A)** Exigir el Cumplimiento del Contrato en todas sus partes; **B)** Ejercer control y vigilancia en la ejecución del contrato y durante todo el término de duración. **C)** Estudiar, recomendar y decidir los cambios

sustanciales que sean necesarios o convenientes y presentarlos a consideración de la E.S.E. **D)** Verificar el pago de los aportes a la Seguridad Social Integral (Salud, Pensión, y Riesgos Laborales de EL CONTRATISTA. **E)** Elaborar Acta de Pago parcial de las actividades desarrolladas mensualmente. **F)** Todas las demás que correspondan directamente a la supervisión observando los intereses de LA E.S.E. **CLAUSULA SÉPTIMA. CADUCIDAD Y SUS EFECTOS**: Previo requerimiento por escrito al CONTRATISTA, LA E.S.E declarará la caducidad del contrato mediante acto administrativo debidamente motivado, lo dará por terminado y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre si se presenta alguno de los hechos constitutivos de incumplimiento al cargo de EL CONTRATISTA que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato. **CLAUSULA OCTAVA. TERMINACIÓN Y PRORROGA DEL CONTRATO:** Este contrato termina por el vencimiento del término de duración estipulado. **CLÁUSULA NOVENA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**: EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad de juramento, la cual se entiende prestada con la firma del presente, que no se encuentra incurso en causal alguna de inhabilidades e incompatibilidades de que trata el artículo 8º de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes o complementarias y que en caso de sobrevenir una, actuara de conformidad con lo establecido en el artículo 9º de la Ley 80 de 1993. **CLÁUSULA DECIMA. GARANTÍA ÚNICA**: No se exigirá póliza de Garantía, por tratarse de contratación directa, por el valor del contrato, por el tipo de contrato, teniendo en cuenta la forma de pago requerida y lo establecido en el *Manual de Contratación* de la Entidad no se considera necesaria la constitución de garantías. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CLAUSULA PENAL PECUNIARIA**: En caso incumplimiento total o parcial en el cumplimiento del objeto contractual, EL CONTRATISTA pagará a la ESE a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato cuando se trate de incumplimiento total del mismo y proporcional al incumplimiento parcial del contrato que no supere el porcentaje señalado. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial o definitivo, según corresponda, de los perjuicios que cause a la ESE. No obstante la ESE se reserva el derecho a cobrar los perjuicios causados por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. **PARÁGRAFO PRIMERO**.- Estas sanciones se impondrán en cumplimiento del derecho al debido proceso de qué trata el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007. **CLAUSULA DECIMA SEGUNDA. MULTAS:** Las partes acuerdan que, con el objeto de conminar al contratista a cumplir con sus obligaciones, la ESE podrá imponer multas sucesivas mediante resolución motivada. Las partes convienen en establecer las siguientes formas de conminar al cumplimiento de las obligaciones adquiridas en virtud del presente contrato así: MULTAS: a) Multas por incumplimiento parcial: si durante la vigencia del contrato el contratista incumpla alguna otra de las obligaciones contractuales consignadas en la cláusula quinta del presente contrato, la ESE le impondrá multas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor del contrato por cada incumplimiento, sin que en total sobrepasen el diez por ciento (10%) del valor del mismo. **CLAUSULA DECIMA TERCERA. MODIFICACIONES, ADICIONES, ACLARACIONES Y PRORROGAS**: Las partes declaran expresamente que el presente contrato o cualquiera de sus cláusulas podrán ser modificadas, adicionadas,

aclaradas y prorrogadas, sin que ello implique modificación en el objeto o en la destinación de los recursos. **CLAUSULA DECIMA CUARTA. INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN UNILATERALES**: Cuando surjan motivos posteriores al perfeccionamiento del contrato que hicieren necesaria la interpretación, modificación y terminación unilaterales de éste, se dará aplicación a lo dispuesto en el manual de contratación de la E.S.E. **CLÁUSULA DECIMA QUINTA. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**: El presente contrato se liquidará de común acuerdo entre las partes, representadas por EL CONTRATISTA y el supervisor del contrato, al cumplimiento de su objeto, o a más tardar dentro de los cuatro (4) meses siguientes, contados a partir de la fecha de la extinción de la vigencia del contrato o de la expedición del acto administrativo que ordene su terminación. También en ésta etapa las partes acordarán los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar. En el acta de liquidación constarán los acuerdos, conciliaciones y transacciones a que llegaren las partes para poner fin a las divergencias presentadas y poder declararse a paz y salvo. Para la liquidación se exigirá al CONTRATISTA la extensión o ampliación, si es del caso, de la garantía del contrato para avalar las obligaciones que deba cumplir con posterioridad a la extinción del mismo. **CLÁUSULA DECIMA SEXTA. LIQUIDACIÓN UNILATERAL**: Si EL CONTRATISTA no se presenta a la liquidación o las partes no llegan a acuerdo sobre el contenido de la misma, será practicada directa y unilateralmente por El CONTRATANTE y se adoptará por acto administrativo motivado, susceptible del recurso de reposición. **CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**: Las diferencias que surjan en el desarrollo de éste contrato, se solucionarán a través de los mecanismos de solución de controversias contractuales. **CLÁUSULA DECIMA OCTAVA. PERFECCIONAMIENTO Y REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**: El presente Contrato se perfecciona con la firma de las partes y para su legalización y ejecución requiere del registro presupuestal, adicionalmente hacen parte integral del mismo todos los documentos Pre Contractuales. En constancia se firma en el Municipio de Barichara Santander, a los ***Quince (15) días del mes de Mayo*** del año dos mil Veintiséis (2026).

HENRY GÓMEZ PÉREZ.
GERENTE.
E.S.E. HOSP. SAN JUAN DE BARICHARA.

FRANCISCO JAVIER CARDOZO V.
R.L. SISTEMA ROCKY S.A.S.
CONTRATISTA.

	FUNCIONARIO / CONTRATISTA	***CARGO / CONTRATO***	***VoBo***
Proyectó y Revisó Jurídicamente	*Abog. Leidy Viviana Gualdrón Jiménez.*	*Asesora Jurídica Externa.*	

ANEXO TECNICO

CONTRATO No 134-2026 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA ROCKY 2.5 EN LA E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS DE BARICHARA, SANTANDER.

ACTIVIDADES ESPECIFICAS	ITEM
Actividades específicas de la propuesta actualización del SOFTWARE-VERSION 2.5	**1.** Incorporación módulo manual tarifario UVB 2025. **2.** Actualización de las Cuotas Moderadoras y Copagos. **3.** Actualización de los CUPS. **4.** Actualizaciones manuales tarifario. **5.** Hoja de tratamiento-Rocky Profesionales. **6.** Asistente de historias de PyP - Consulta Externa. **7.** Incorporación módulo Activos Fijos. **8.** Cargue automático de resultado de escalas a la historia clínica-Profesionales. **9.** Cargue automático de diagnósticos adecuados para consultas preventivas-Profesionales. **10.** Obligatoriedad de diligenciamiento de PAICEC para crónicos junto con perímetro abdominal para mejoramiento de informes de crónicos. Profesionales. **11**. Obligatoriedad de diligenciamiento de consulta de PyP desde el módulo de citas. **12.** Actualización módulo de citas para cargue automático de consultorio. **13.** Cierre CLAP desde Resolución 202. **14.** Reporte masivo de historias clínicas desde reporte Black Hole. **15.** Módulo para consulta de actividades pendiente de la RPYMS en Un dispositivo celular e impresión off-line para inducción de demanda en actividad extramural. **16.** Actualización código de dispositivos médicos para reporte de SISDIS. **17.** Actualización CUMS marzo 2025.

	18. Ajuste de guardado e impresión de fórmulas (vía de administración e impresión con campos adicionales) para el cumplimiento de requisitos especiales de FOMAG. **19.** Eliminación del campo de número de historias clínicas. **20.** Actualización de la licencia del Software. **21.** Documentos seguridad del Software
Prestar los servicios de soporte técnico Software Sistema De Información En Atención Primaria Rocky a los funcionarios de la ESE de manera mensual según cronograma y necesidades establecidos por la ESE y el área de Capacitaciones de Rocky.	**Resolución 3280** ● Resolución 3280 de 2018 donde se explica los ciclos de vida y finalidades que se requieren diligenciar en las consultas de primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez, maternas y crónicos. ● Periodicidad de citas de medicina, enfermería y odontología según 3280, finalidades, diagnósticos de PYP. **Módulo de Odontología** ● Resolución 3280 de 2018 donde se explica los ciclos de vida y finalidades que se requieren diligenciar en las consultas de primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez, maternas. ● Módulo de Odontología. **Agendamiento** ● Creación y actualización de datos en el tarjetero. ● Agenda, datos para 202 y 1552, modalidad, demanda inducida. ● Multas y mensajes de asignación de citas. ● Confirmación y facturación de citas. ● Facturación de consulta y procedimientos. **Consulta Externa** ● Módulo de historia clínica consulta externa Remisiones a segundo nivel. ● Creación de plantillas generales y por cada ítem de la HC.

	●Recetar, ordenes de laboratorios, otros servicios. ●Crear alerta sobre alergias. **Facturación** ●Módulo de facturación. ●Facturación electrónica: automática y/o manual. **Internación – Auxiliares** ●Generación ingreso paciente. ●Buscar paciente por nombre. ●Creación de paciente por tarjetero. ●Creación de nota de enfermería. ●Buscar pacientes con internación (por número de ingreso, por activos o egresos). ●Verificación de historia de consulta externa, notas de auxiliares, laboratorios, notas aisladas de profesional y auxiliares, signos vitales, ordenes médicas y Remisiones. ●Notas aisladas auxiliares. **Internación – Profesionales** ●Verificación de pacientes para atender, nota de ingreso del paciente. ●Módulo de internación con sus diferentes tipos de notas clínicas (Nota larga, Nota evolución, Nota corta, procedimientos no quirúrgicos, evolución de traslado). ●Generar órdenes de internación (Dieta, seguimiento, laboratorios, procedimientos, medicamentos, otras, extradurales y suministros), además de explicar cómo crear habituales según cada tipo de orden. ●Subir de nivel a un paciente (observación, hospitalización). ●Crear remisiones por internación. ●Revisión de historia de consulta externa, notas de auxiliares, laboratorios, notas aisladas de profesional y auxiliares, signos vitales, órdenes y remisiones. ●Generar egresos.

	●Generar órdenes de salida. **Farmacia y Almacén** ●Kardex Almacén: Ingreso de facturas, traslados y cierres. ●Kardex Farmacia: traslados y cierres. ●Facturación. ●Informes: Sismed, Sisdis, R1604. ●Incorporación módulo Activos Fijos. **Módulo Geoimportador** ●Módulo de Importador de base de datos. ●Módulo de Georreferenciación, mensajes de demanda inducida. **Módulo De Caja** ●Realización de Notas Aisladas. ●Fisioterapeuta Terapeuta respiratorio. ●Psicólogos, Jefe, médicos, auxiliares. ●Realizar remisiones ambulatorias. **Consultas de Promoción y mantenimiento de la Salud** ●Herramientas de 3280 y 202 según curso de vida, frecuencia, laboratorios periodicidad de citas de odontología, medicina y enfermería según 3280, finalidades, diagnósticos de pyp y laboratorios por cada ciclo de vida. se explicó las nuevas finalidades y diagnósticos en el sistema: 8 para ca según 3280, y 3 para los laboratorios de atención preconcepcional. **Módulo Reporteador** ●Resolución 202. ●Resolución 2175. ●Resolución 256. ●Gerenciales: R2193, R1552, Consultas de primera vez, Traslados, remisiones, Reingresos, PAICEC. ●Otros informes: Crónicos AIA, Antro. ●BlackHole: Novedades, cohortes. ●CITOLOGÍAS: Toma, lectura, entrega, mensajes de entrega y facturación. ●Exportar Datos de AIEPI. ●Formatos adicionales.

	●Ejecuciones 3280 Metas. **Generación de Rips** ●Ordenes activas. ●Ordenes sin diagnóstico. ●Finalidad 10 con dx Z. ●Generación de Rips. ●Informe de RIPS Acuerdo 2809/art 25. **Módulo de Laboratorio Clínico** ●Facturación de laboratorios. ●Módulo de laboratorio. **Módulo versión Android para un dispositivo Celular de Propiedad de la IPS** ●Consulta de pacientes en campo para verificación de actividades de PYP pendientes por realizar. ●Envió por Mensaje o impresión de las actividades de pyp pendientes por realizar del Pacientes. ●Las capacitaciones y entrenamientos del Software serán programadas la tercera semana de cada mes.
Prestar los servicios de Soporte Técnico remoto del Software Sistema De Información En Atención Primaria Rocky cuando sea requerido por la ESE, el soporte técnico remoto del software	●Resolución de problemas. ●Actualizaciones de tarifas. ●Gestión de la seguridad. ●Asistencia y formación al usuario asegurando que los problemas técnicos se aborden de manera oportuna y de forma inmediata.