FECHA	**ENERO 30 DE 2023**
OBJETO	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LA ACTUALIZACION Y EL SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI) EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.
RÉGIMEN NORMATIVO DEL TIPO DEL CONTRATO	Conforme al numeral 3º del Artículo 32 de la Ley 80/1993, literal h, numeral 4º del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007 y **Artículo 2.2.1.2.1.4.9 Decreto 1082 de 2015.**
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR	**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.** Numeral 3º, Artículo 32 de la Ley 80 de 1993.
DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACION Y JUSTIFICACIÓN, OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA DE LA SATISFACCIÓN DE LA NECESIDAD Y EL PROCESO DE CONTRATACIÓN	La Personería Municipal de Bucaramanga, es una entidad pública adscrita al Ministerio Publico, dotada de autonomía administrativa y financiera, encargada por disposición Constitucional y legal de vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las ordenanzas, acuerdos, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en especial las previstas en los artículos 2 y 87 de la Constitución, defender los intereses de la sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales, ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales, ejercer preferentemente la función disciplinaria respectó de los servidores públicos municipales y entes descentralizados, así como adelantar las investigaciones correspondientes bajo la vigilancia de los procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las mismas, entre otras, según lo dispuesto por el artículo 178 de la Ley 136 de 1994. Así mismo a la Personería Municipal De Bucaramanga como ente de control y en cumplimiento de sus funciones de Ministerio Público le corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas y la protección del medio ambiente, fortaleciendo una cultura de participación ciudadana en pro del cumplimiento de los principios rectores de la función pública y corno garante de las necesidades de la comunidad en el Municipio de Bucaramanga. Por otro lado, la política de Gobierno Digital establecida mediante el Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, "Decreto Único Reglamentario del sector TIC", establece los componentes, habilitadores, lineamientos, estándares y propósitos para facilitar la implementación de la Política de Gobierno Digital (PGD), e invita a las entidades públicas a priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la producción de bienes y servicios, así como adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información (TI) en el desarrollo de sus funciones, con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos. De igual forma, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) ha identificado la necesidad de facilitar la apropiación de los instrumentos de lineamientos a nivel de análisis, diseño y gestión de las tecnologías de la información en las entidades públicas del Estado, específicamente en la apropiación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) del MinTIC y el Manual de Gobierno Digital. Todo lo anterior converge en que "las entidades públicas deben impulsar y mejorar significativamente un Estado Abierto y el desarrollo de Territorios y Ciudades Inteligentes para la solución de retos y problemática sociales. El Modelo de Gestión y Gobierno de TI permite generar las capacidades institucionales de TI que se requieren para prestar servicios de TI a los usuarios de cada entidad mediante el uso adecuado de las tecnologías de la información y las comunicaciones." (MGGTI.G.GEN.01 – Documento Maestro del Modelo de Gestión y Gobierno de TI, MinTIC, 2019).

La Personería de Bucaramanga, acorde con los lineamientos y recomendaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y en coherencia con la Política de Gobierno Digital (PGD) del Gobierno Nacional, requiere implementar la actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, que permitan proyectar en prospectiva a organizaciones como la Personería Municipal de Bucaramanga para alcanzar niveles de optimización y mejoras trazadas en cuanto a: Renovaciones tecnológicas, reducción de costos, disponibilidad y continuidad de los servicios, mejoras en desempeño y capacidad, niveles óptimos de seguridad, control de riesgos y una adecuada gestión de TI.

Además, requiere habilitar una metodología que permita administrar la transformación subyacente a las iniciativas expresadas en un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI- soportada en frameworks de mejores prácticas en Arquitectura Empresarial y alienada, en lo posible, en el Marco de Referencia de Arquitectura (MRAE) del MinTIC.

Este ejercicio debe permitir cerrar las brechas existentes en el actual modelo operativo y administrativo de la Personería de Bucaramanga con un nuevo enfoque que promueva el uso y aprovechamiento de las capacidades digitales presentes en las tecnologías de la industria 4.0 y habilite a la Personería de Bucaramanga, a ser una entidad más accesible, en línea permanentemente, con una alta capacidad de respuesta ante las necesidades de sus clientes internos y externos, y con una alta calidad y eficiencia en la ejecución de sus procesos; a ser una Entidad más asertiva en la implementación de políticas públicas desempeñando un mayor protagonismo en la promoción de una mayor interacción digital e interoperabilidad con otras instituciones públicas; a ser una entidad más proactiva en la identificación y solución de las necesidades de los ciudadanos, con una mayor oportunidad y agilidad en el tratamiento de los riesgos inherentes al ejercicio de su función pública y con un mayor nivel de apertura hacia la participación ciudadana en la toma de decisiones; Y, finalmente, a fortalecer la interacción y participación ciudadana mediante la adopción y adaptación de tecnologías emergentes que aseguren la generación de valor público en un entorno de confianza digital.

Generalmente, el mayor reto de los planeadores de la Tecnología de Información es inferir una estrategia de negocio articulada en los procesos, los objetivos, las prioridades y los planes de acción de la empresa. Esta estrategia de negocio resultante es la base fundamental en la estrategia de tecnología que guiará a la organización por los caminos de la tecnología y el uso efectivo y eficiente de la información.

Así pues, el PETI actual debe actualizarse e implementación dl Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y promover la visión del mismo en la personería de Bucaramanga desarrollado el componente TIC en para soportar el logro de los Objetivos Estratégicos de la Entidad, según el plan anual PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2021-2023.

Todo esto enmarcado en una metodología ágil para gestionar la transformación impulsada, en mayor medida, por la adopción y adaptación de buenas prácticas promovidas por modelos de gestión.

Con esta contratación se pretende contar con una persona que apoye administrativamente en las diferentes actividades en la actualización y seguimiento del PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, lo que se requiere mantener su debido control y administración, para los diferentes trámites de registro, ingreso, egreso y baja de los bienes, de acuerdo con los diferentes mecanismos previstos en los procedimientos internos de la entidad y en la normatividad vigente.

En virtud de las funciones que le son propias a la Personería Municipal de Bucaramanga, se hace necesario contratar los servicios profesionales, para que brinde apoyo, acompañamiento en la secretaria general y al personero Municipal, toda vez que, sobre ellos recae el direccionamiento estratégico y la responsabilidad de coordinar y liderar los procesos misionales de la entidad.

Es menester mencionar que dentro de la planta de personal de la Personería Municipal de Bucaramanga no existe la disponibilidad de cargos y el personal contratado no es

	suficiente para satisfacer la necesidad, por lo tanto, se pretende con la vinculación contractual satisfacer la necesidad que requiere la entidad para el cumplimiento de sus fines esenciales. En desarrollo de lo señalado en el Artículo 2.2.1.2.1.4.9. del Decreto No. 1082 de 2015, que reglamenta los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, y teniendo en cuenta que, constitucional y legalmente, le compete al Personero Municipal dirigir la acción administrativa de la entidad, asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo, en este sentido, en aras de cumplir con dicho cometido se hace necesario contratar profesionales idóneos con experiencia en el ejercicio de la función pública, con el fin de cumplir el objeto del contrato que se pretende celebrar.
TIPOLOGÍA PRESTACION CONTRACTUAL Y MODALIDAD DE SELECCIÓN DE CONTRATISTA (Artículo 2.2.1.2.1.4.9 Decreto 1082 de 2015)	Prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión y artísticos **CONTRATACIÓN DIRECTA.** Del literal h, numeral 4º, del Artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, **Artículo 2.2.1.2.1.4.9 Decreto 1082 de 2015.**
ANÁLISIS DEL SECTOR. PERSPECTIVA LEGAL, COMERCIAL, FINANCIERA, ORGANIZACIONAL Y TÉCNICA. ALTERNATIVAS PARA SATISFACER LA NECESIDAD (Articulo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015)	**PERSPECTIVA LEGAL:** **Normativa aplicable al contrato.** Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto Único Reglamentario 1082 del 26 de mayo de 2015 y normas civiles y comerciales pertinentes.
	PERSPECTIVA COMERCIAL, ORGANIZACIONAL Y TECNICA: Para el siguiente análisis se tuvo en cuenta los siguientes aspectos: a. Una vez revisado el plan de Adquisiciones de la entidad, se pudo establecer que para la vigencia 2023 se encuentra registrado el servicio que se pretende contratar, tal y como consta en la certificación expedida por la Secretaría General. b. La contratación de personas naturales no está sujeta a requisitos particulares de índole legal, salvo las propias del ejercicio mismo de la profesión, y es diversa en cada Entidad de acuerdo con sus necesidades. c. La determinación del perfil del posible contratista y de quien lo cumple, está relacionada con el conocimiento previo de las condiciones académicas, profesionales y de experiencia de acuerdo a la necesidad del servicio, con lo cual permite justificar la asignación presupuestal para el futuro contrato. d. En términos de eficiencia, resulta más conveniente para la Personería de Bucaramanga que la persona a contratar tenga idoneidad y/o experiencia para desarrollar el objeto del contrato.
	PERSPECTIVA FINANCIERA: La selección del oferente se realizará sin que se requiera obtener previamente varias ofertas, y teniendo en cuenta la idoneidad y experiencia requerida en los estudios previos, la personería municipal fijará el valor y forma de pago de los honorarios en virtud de las obligaciones y actividades específicas para el desarrollo del objeto contractual.
	ANALISIS DE RIESGO: Frente a este punto debe remitirse al análisis efectuado en la "matriz de riesgo", que hace parte integrante de los estudios previos para el presente proceso de selección. Ver Anexo A. Matriz de Riegos.
FUNDAMENTO JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN.	El fundamento jurídico es el **Artículo 2.2.1.2.1.4.9 Decreto 1082 de 2015.** ya que la entidad requiere una persona natural con idoneidad y experiencia que preste sus servicios con el fin de desarrollar las actividades ya planteadas dentro de la descripción de la necesidad.
ESPECIFICACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO	**ALCANCE Y OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**: (Son las relacionadas con la ejecución del objeto del contrato). 1. Apoyar profesionalmente a la secretaria general en trámites y documentos que se deba realizar, relacionados con el plan estratégico de tecnologías de la información de la personería municipal de Bucaramanga.

	2. Elaborar y presentar los informes solicitados relacionados con el plan estratégico de tecnologías de la información de la personería municipal de Bucaramanga. 3. Realizar seguimiento al plan estratégico de tecnologías de la información de la personería municipal de Bucaramanga, para su efectivo cumplimiento 4. Actualizar el archivo de la información, relacionado con el plan estratégico de tecnologías de la información de la personería municipal de Bucaramanga. 5. Revisar y actualizar si a ello hay lugar la arquitectura empresarial AE, que permita integrar y alinear los procesos, objetivos y metas del plan estratégico de tecnologías de la información de la personería municipal de Bucaramanga. 6. Apoyar los Fortalecer los canales tecnológicos de comunicación de la Personería de Bucaramanga. 7. Fortalecer los elementos claves de seguridad de la información para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y no repudio de la información de la Personería de Bucaramanga. 8. Las demás que sean asignadas, con ocasión de la prestación del servicio y funciones desarrolladas por la entidad.
	PLAZO: CUATRO (04) MESES, contados a partir de la fecha del Acta de Iniciación que suscriba el contratista seleccionado y el respectivo Supervisor.
	LUGAR DE CUMPLIMIENTO. Municipio de Bucaramanga. Personería de Bucaramanga.
ESTUDIO ECONÓMICO Y PRESUPUESTAL	**VALOR TOTAL Y FORMA DE PAGO**: Atendiendo el perfil requerido, las actividades a desarrollar y la responsabilidad de la labor que se le encomendará, es conveniente establecer la contraprestación para los servicios que preste en la suma total de **DIECINUEVE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS ($19.992.000) M/CTE, IVA INCLUIDO,** pagaderos a razón de **CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL PESOS ($ 4.998.000) M/CTE, IVA INCLUIDO,** mensuales, o por fracción de mes, con corte al último día de cada mes, previa presentación de los informe(s) de ejecución del contrato, informe(s) del supervisor del contrato, suscripción de las respectivas actas de ejecución parciales y acta final, pago de estampillas, pago de los aportes correspondientes al sistema de seguridad social integral, los cuales deberán cumplir las previsiones legales y factura y/o documento equivalente cuando aplique ante la Oficina Financiera de la Personería de Bucaramanga. El pago por los servicios prestados se realizará en la cuenta (de ahorro o corriente) suministrada por el contratista y de su titularidad. Para el último pago se requiere presentar acta de ejecución final, suscrita por el contratista y el supervisor del contrato, donde se deje constancia y verifique que las partes se encuentran a Paz y Salvo.
	La afectación presupuestal para la presente Contratación se solicitará por el: **RUBRO:** SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN. **VIGENCIA: 2023** Razón por la cual se solicitará a la Oficina Financiera de la Personería expedir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal correspondiente.
VERIFICACIÓN DE QUE NO HAY PERSONAL DE PLANTA EN LA ENTIDAD	Se estableció a través de la Certificación expedida por la Secretaria General que no se cuenta dentro de la Planta, con el personal que pueda desarrollar las actividades planteadas en el presente estudio.
PERFIL DEL CONTRATISTA:	**IDONEIDAD:** – Persona Natural – Administrador de empresas, y/o administrador de negocios internacionales y/o ingeniero de sistemas y/o ingeniero industrial o afines, acreditado mediante diploma o acta de grado. – Tarjeta profesional vigente o matricula, según corresponda.

	EXPERIENCIA: -36 meses de experiencia profesional, acreditando mediante contratos y acta de terminación y/o liquidación y/o certificaciones de la entidad pública o privada contratante.
SUPERVISOR DEL CONTRATO	El Personero de Bucaramanga designará al supervisor del contrato. • Artículos 83 y 84 Ley 1474 de 2011 En caso de presentarse alguna novedad, que ocasione la ausencia del Supervisor del contrato el mismo deberá informar con antelación no inferior a cinco (5) días hábiles, al Ordenador del Gasto, para que éste designe un nuevo supervisor temporal o definitivo según corresponda.
EVALUACION DEL RIESGO (Articulo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015)	**ANALISIS DE RIESGO:** La Personería de Bucaramanga, de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la ley 1150 de 2007 y de los Artículos 2.2.1.1.1.6.1. y 2.2.1.1.1.6.3. del decreto 1082 de 2015 y con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la presente contratación. **Ver Anexo A. Matriz de Riegos**.
GARANTIAS (Articulo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015)	Atendiendo lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015 en concordancia con el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, para la presente contratación se prescindirá de su exigencia, por cuanto no habrá lugar a anticipos ni pagos anticipados, es decir, el valor pactado por el servicio de prestación de servicios, será pagado por la Personería de Bucaramanga previa presentación del informe mensual de actividades y el supervisor del contrato deberá certificar que el servicio se prestó conforme lo pactado.
INDICACION SOBRE SI LA CONTRATACION ESTA COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO SUSCRITO POR COLOMBIA.	• De conformidad con el manual publicado por "Colombia Compra Eficiente", el presente proceso de selección no está cobijada por un acuerdo internacional.
RELACIÓN DE DOCUMENTOS SOPORTES	• Certificación Insuficiencia y/o inexistencia de Personal • Certificación Plan de Compras
CONCLUSIÓN	Por lo anterior se declara que es **NECESARIA, CONVENIENTE Y OPORTUNA** la presente Contratación Directa, Literal h, Numeral 4 Artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, **Artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015** siendo previamente **ESTUDIADA Y JUSTIFICADA EN EL PRESENTE ACTO ADMINISTRATIVO**.
ORDENADOR DEL GASTO	**DANIEL GUILLERMO ARENAS GAMBOA** **Personero de Bucaramanga**

Proyectó: Thomas Monsalve/Abogado/contratista Thomas Monsalve
Revisó: Victoria Patricia Dangond Arenas/Abogada/Contratista

Anexo A. MATRIZ DE RIESGOS

La Personería de Bucaramanga, de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la ley 1150 de 2007 y de los Artículos 2.2.1.1.1.6.1. y 2.2.1.1.1.6.3. del decreto 1082 de 2015 y con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la presente contratación. Seguidamente, se identifican y describen los riesgos, según el tipo y la etapa del proceso de contratación en la que ocurre. Luego, se evalúan los riegos teniendo en cuenta su impacto y su probabilidad de ocurrencia y finalmente, se establece un orden de prioridad teniendo en cuenta los controles existentes y el contexto de los mismos, así:

N	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	General	Externo	Selección	Operacional	Errores cometidos por el contratista en la elaboración de las propuestas	Problemas de costos y/o cumplimiento de los plazos de ejecución del contrato. Inhabilidades e incompatibilidades del contratista	posible	moderado	6	Alto	Contratista	Verificar los requisitos y especificaciones del contrato y que sea posible corregir el riesgo sin alterar los términos del contrato. Terminación anticipada del Contrato	3	3	6	Alto	Si	Personería	Fase precontractual	Antes de la firma del contracto	El líder del proceso de contratación junto con el contratista revisan cada uno de los documentos de la oferta presentada.	Antes de la firma del contrato
2	General	Externo	Ejecución	Operacional	Errores cometidos en documentos elaborados por el contratista en durante la ejecución del contrato	Problemas de costos y/o cumplimiento de los plazos de ejecución del contrato	Posible	moderado	6	Alto	Contratista	Verificar los requisitos y especificaciones del contrato y que sea posible corregir el riesgo sin alterar los términos del contrato	3	3	6	Alto	Si	Contratista	Fase Contractual	Desde la firma del contrato y Hasta la terminación del contrato	El supervisor junto con el contratista revisan cada uno de los documentos presentados durante la ejecución	Mensual
3	General	Externo	Ejecución	Regulatorio	Por cambios de la normatividad técnica durante la ejecución del contrato	Detrimento patrimonial al contratista	Raro	Moderado	4	Bajo	Personería	Verificación y cuantificación de los costos que genera dicho cambio normativo	1	3	4	Bajo	Si	Personería	Fase precontractual - contractual	Hasta la terminación del contrato	El supervisor junto con el contratista revisaran las actualizaciones de normatividad acerca de la ejecución del contrato	Mensual
4	General	Interno	Ejecución	Naturaleza	Eventos de la naturaleza, sin que haya intervención humana que tengan impacto en la ejecución del contrato, por ejemplo temblores, inundaciones,	Perjuicios o pérdida de los bienes a cargo del contratista, causados por desastres naturales.	Raro	Mayor	5	Medio	Personería /Contratista	Acudir a las autoridades públicas o entidades competentes la recopilación de datos estadísticos o fuentes oficiales. Implementación de acciones que mitiguen los impactos del suceso natural	1	4	5	Medio	Si	Contratista – Personería	Fase contractual	Hasta la terminación del contrato	El supervisor junto con el contratista revisaran las actualizaciones de normatividad acerca de la ejecución del contrato	Mensual

					fuentes, lluvias sequias, etc.																
5	General	Interno	Ejecución	Politicos	Eventos del orden público que impidan alcanzar el objeto contractual	Perjuicios o perdida de bienes a cargo del contratista, causados por disturbios violentos, actos terroristas, paros huelgas, y además que se impida alcanzar el objeto contractual	Raro	Menor	3	Bajo	Personería /Contratista	Coordinar con autoridades respectivas el acompañamiento o verificación de las condiciones de orden público en las zonas de ejecución de las actividades del contrato y en caso de no ser posible la ejecución del contrato suspenderlo hasta la normalización del orden publico	1	2	3	Bajo	Si	Personería	Fase contractual	Hasta la terminación del contrato	El supervisor junto con el contratista revisara la información suministradas a autoridades competentes	Diaria
6	General	Externo	Ejecución	Tecnológicos	Fallas en las telecomunicaciones, o en los soportes de información y obsolescencia tecnológica	Perdida en el manejo de la información recopilada por el contratista de manera parcial o total	Raro	Menor	3	Bajo	Contratista	Revisión, ajuste y seguimiento en la etapa contractual de las metodología de almacenamiento y comunicación de la información	1	2	3	Bajo	Si	Contratista	Fase contractual	Hasta la terminación del contrato	El supervisor junto con el contratista revisan la información sobre la ejecución del contrato	Mensual
7	General	Externo	Ejecución	Económicos	Fallas de liquidez para obtener los recursos para cumplir con el objeto del contrato	Problemas en la ejecución del contrato	Raro	Menor	3	Bajo	Contratista	Revisión y seguimiento en la etapa contractual de la experiencia en contratación similar a la ejecutada con la entidad , evaluar su cumplimiento y calidad	1	2	3	Bajo	Si	Contratista – Personería	Fase precontractual	Hasta la terminación del contrato	El supervisor revisara la experiencia adjuntada por el contratista	Una vez antes del inicio del contrato

Fuente: http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/cce_manual_riesgo_web.pdf